# ASKUMA-Newsletter

# 2. Jahrgang

# Mai 2003 bis April 2004

# INHALTSVERZEICHNIS

INHALTSVERZEICHNIS ..... 2
AUSGABE MAI 2003 ..... 3
Inhaltsübersicht ..... 3
Artikel ..... 5
AUSGABE JUNI 2003 ..... 11
Inhaltsübersicht ..... 11
Artikel ..... 13
AUSGABE AUGUST 2003 ..... 23
Inhaltsübersicht ..... 23
Artikel ..... 25
AUSGABE SEPTEMBER 2003 ..... 33
Inhaltsübersicht ..... 33
Artikel ..... 35
AUSGABE OKTOBER 2003 ..... 43
Inhaltsübersicht ..... 43
AUSGABE NOVEMBER 2003 ..... 45
Inhaltsübersicht ..... 45
Artikel ..... 47
AUSGABE DEZEMBER 2003 ..... 54
Inhaltsübersicht ..... 54
Artikel ..... 56
AUSGABE JANUAR 2004 ..... 64
Inhaltsübersicht ..... 64
Artikel ..... 66
AUSGABE FEBRUAR 2004 ..... 75
Inhaltsübersicht ..... 75
Artikel ..... 77
AUSGABE MÄRZ 2004 ..... 85
Inhaltsübersicht ..... 85
Artikel ..... 87
AUSGABE APRIL 2004 ..... 98
Inhaltsübersicht ..... 98
Artikel ..... 100

# Ausgabe Mai 2003

## Inhaltsübersicht

# ASKUMA Aktuell

**Ausgabe Nr 05/2003**
**Mai 2003**
**monatlich**




**Topthema:**
**Von Bestandsverwaltung, Makler-Versicherungen und 'Extranets' Teil 1**

Das **'Extranet'**, neueste Form der Vertriebsunterstützung deutscher Versicherer, - **der große Wurf?** Im ersten Teil geht es um den Stand der Dinge!

Lesen Sie hier mehr...

**Vergleich:**
**ASKUMA vergleicht für Sie KFZ!**

**Lady-Tarife im Wonnemonat Mai!** So viel kostet der Schutz (Haftpflicht und Vollkasko) für einen wendigen **Smart** mit 40 Kw für Frauen aus München und Goslar!

Lesen Sie hier mehr...

**'College':**
**Courtage - Quo vadis?**

ASKUMA mit nützlichen Informationen und Tipps zur **Vergütung der Vermittler-Leistung**!

Lesen Sie hier mehr...

**Recht und Steuern:**
**"Neue BGH Urteile zum Schadenersatz in der Kfz-Versicherung!"**

Am 29.04.2003 fällt der BGH zwei Entscheidungen **zugunsten der Versicherungsnehmer**! In beiden Klagen ging es um Abzüge, die der Versicherer bei der Regulierung machen wollte!

Lesen Sie hier mehr...

**'Rechtsprechung aktuell'**
**BGH: Kein Versicherungsschutz für weit entfernte Garage!**

Der BGH in einem Urteil vom 26.3.2003: **Wer einen Teil seines Hausrats in einer weit entfernten Garage unterbringt, steht bei Diebstahl möglicherweise ohne Versicherungsschutz da!**

Lesen Sie hier mehr...

**Service**

Hat sich Ihre Adresse geändert?
Oder Ihre Bankverbindung?
Kein Problem!
Hier können Sie Ihre Daten aktualisieren: zum Zugangsmanager

Fragen und Anregungen telefonisch unter 0180 2 275862
oder per E-Mail an newsletter@askuma.de

Impressum

Sie möchten zukünftig den Newsletter von ASKUMA nicht mehr erhalten? Zur Abmeldung

Herzlichst Ihr

Thomas Wehrum
(Online-Redaktion

# Artikel

## Topthema: Von Bestandsverwaltung, Makler-Versicherungen und 'Extranets' Teil 1

Dass Ihnen die Papierflut das Büro lahm legt ist Alltag für Sie. Neu - und entgegen aller Ankündigungen und Versprechungen, dass die Bürokratie abnimmt- werden Sie nun auch noch mit einer riesigen Menge elektronischen Mülls konfrontiert. Die Bewältigung dieser neuen Erfahrung wird Sie wiederum viel Zeit und damit Geld kosten.

**Stand der Dinge**

Inzwischen hat fast jeder Makler-Versicherer sein eigenes Internetportal aufgebaut, auf Neudeutsch **'Extranet'** genannt und als großen Fortschritt für die Maklerschaft angekündigt. Das Angebot: In geschlossenen Benutzergruppen können Sie per Download Tarifinformationen, Formulare, Papieranträge (pdf-Dateien) herunterladen, um dann wieder in der Papierwelt zu enden. Ein grandioser Coup. Benutze Internet, um papiergestützt weiterzuarbeiten.
Manchmal können Sie auch schon 'online' Angebote berechnen, Anträge aber wiederum nur per Papier stellen.
Vereinzelt können Sie dann wirklich internetgestützt fortschrittlich arbeiten, beispielsweise auf Ihre Bestände im Internet zugreifen, aber wiederum keine Vertragsänderungen oder Schäden internetgestützt melden.
Trackingsysteme (bei 'amazon.de' vorbildlich gelöst: Buch bestellen und nachverfolgen, ob die Bestellung geklappt hat, ob das Buch vorrätig ist, ab wann das Buch im Versand ist etc.) - Fehlanzeige!
Bösartig könnte man vermuten, dass es versichererseitig Kräfte gibt, deren Aufgabe es ist zu verhindern, dass Sie als Vermittler den Bearbeitungsstatus Ihrer Anfrage sehen.

Aber richtig dicke kommt es für Sie erst durch die Vielfalt! Jedes Portal funktioniert anders. Die Abläufe und die Funktionsweisen probieren Sie und Ihre Mitarbeiter für jeden Versicherer neu aus. Um für einheitliche Standards zu sorgen, tagt seit Monaten der "Arbeitskreis Zugang Extranet", bestehend aus Vertretern der Maklerverbände und des BVK.
Nun kennen Sie ja auch den sogenannten "GDV-Standard" (Beschreibung der Schnittstelle, wie Bestandsdaten vom Versicherer in Ihr Agenturverwaltungs-
system kommen). Haben Sie je die kompletten Daten, also Vertrags-, Inkasso-, Provisions- und Schadendaten von einem Versicherer bekommen? Hat Sie der GDV-Standard weitergebracht? Ist es nicht so, dass Sie die Daten selbst einpflegen und die Bestandsdaten des Versicherers mit äußerster Vorsicht betrachten?
Und jetzt machen die Versicherer ein neues Fass auf: 'Extranet'. Wahrscheinlich wieder mit großem Erfolg.

Selbst mit dem besten Portal haben Sie aber jeweils nur einen kleinen Ausschnitt Ihres Geschäftes - nämlich genau den Geschäftsanteil bei dieser Gesellschaft -. Von einem Überblick über Ihre Bestände kann keine Rede sein.

Einen Ausweg aus diesem Dilemma zeigen wir Ihnen in der nächsten Newsletter-Ausgabe Juni 2003.

**Vergleich:**
**ASKUMA vergleicht für Sie KFZ!**

**Kfz-Tarife für Ladies in München-Stadt und Goslar!**
Frau fährt einen wendigen Smart mit 40 Kw...

**Beispiel 1 - Smart (40 Kw) - versichert in München-Stadt!**

- 55 jährige kaufm. Angestellte
- Nutzer nur VN
- Nutzung privat und zur Arbeit
- Versicherungsbeginn 01.05.2003
- Erstzulassung 2003
- Vollkasko 300 EUR SB
- Teilkasko 150 EUR SB
- SF-Klasse 17 (35%)
- Jahresfahrleistung 8.000 km
- Haftpflicht 50 Mio. EUR pauschal
- Erstbesitzerin
- Abstellplatz: Garage
- Hersteller-Nummer: 7009
- Typschlüssel-Nummer: 300

| Gesellschaft | Jahresprämie in EUR |
|---|---|
| Concordia | 202 |
| deutsche internet versicherung - Internettarif | 208 |
| ***ASKUMA telcon LadyK*** | ***209*** |
| Ontos | 218 |
| Axa die Alternative - leistungsreduzierter Tarif | 221 |
| Huk24 - Internettarif | 226 |
| **Teuerster Anbieter** | 336 |

**Beispiel 2 - Smart (40 Kw) versichert in Goslar!**

- 55 jährige kaufm. Angestellte
- Nutzer nur VN
- Nutzung privat und zur Arbeit
- Versicherungsbeginn 01.05.2003
- Erstzulassung 2003
- Vollkasko 300 EUR SB
- Teilkasko 150 EUR SB
- SF-Klasse 17 (35%)
- Jahresfahrleistung 8.000 km
- Haftpflicht 50 Mio. EUR pauschal
- Erstbesitzerin
- Abstellplatz: Garage
- Hersteller-Nummer: 7009
- Typschlüssel-Nummer: 300

| Gesellschaft | Jahresprämie in EUR |
|---|---|
| Concordia | 167 |
| deutsche internet versicherung - Internettarif | 167 |
| ***ASKUMA telcon LadyK*** | ***172*** |
| Ontos | 176 |
| Axa die Alternative - leistungsreduzierter Tarif | 182 |
| Huk24 - Internettarif | 186 |
| **Teuerster Anbieter** | 319 |
| Jahres-Netto-Beiträge inklusive Versicherungssteuer! | |

## 'College': Courtage - Quo vadis?

Wenn Sie Ihre Einnahmen prüfen und die letzten Jahre vergleichen, sieht es bei den meisten von Ihnen so aus:

**Die Arbeit wird mehr und Sie brauchen viel mehr Zeit, um Ihre Einnahmen zu halten. Eine Steigerung der Courtageeinnahmen gehört eher zu den Raritäten.**

In einer Zeitschrift nannten 500 unabhängige Finanzdienstleister ihre Courtageeinnahmen. In ihrer Einschätzung der zukünftigen Entwicklung äußerte die Mehrzahl der Befragten die Befürchtung, die Provisionen würden eher fallen als steigen. Erschreckend waren auch die Angaben der befragten Vermittler. Danach verdienen lediglich 6 % mehr als 100.000 EUR pro Jahr. Das Gros der Berater und Vermittler (52 %) liegt bei weniger als 25.000 EUR pro Jahr und ist damit Geringverdiener.
Unsere herzlichen Glückwünsche, wenn Sie zu der Spitzengruppe gehören. Den anderen Vermittlern möchten wir gerne helfen, erfolgreicher zu werden.

In Europa ist es in einigen Ländern üblich, dass die Kunden erfahren, welches Honorar der Vermittler für seine Dienstleistung bekommt. Bei uns wird das noch schamhaft verschwiegen und es soll sogar vorkommen, dass Vermittler behaupten: "Meine Dienstleistung ist für Sie völlig kostenlos". Es gibt ein Sprichwort das besagt: "Was nichts kostet ist auch nichts". Ihre Zeit kostet natürlich Geld und Ihr Kunde zahlt natürlich für Ihre Dienstleistung. Er weiß nur nicht (noch nicht), wie viel Courtage Sie bekommen. Da bleibt die Entwicklung in der EU abzuwarten.

**Unser Tipp:** Treten Sie Ihren Kunden gegenüber selbstbewusst auf. Manchmal hilft die charmant vorgebrachte Frage, ob Ihr Kunde für seine Arbeit kein Geld verlangt....

Es gibt in der deutschen Versicherungswirtschaft keine einheitlichen Richtlinien für die Vergütung der Vermittlungsleistung. Es gibt riesige Unterschiede je nach eingesetztem Vertriebsweg. Die großen Strukturvertriebe bekommen bis zum Vierfachen der Provision eines Ausschließlichkeitsvermittlers. Das Geld wird unter einer Vielzahl von Beteiligten als Superprovision nach komplizierten Schlüsseln aufgeteilt. Beim Letzten in der Kette, bei dem Vermittler, der den Kunden beraten hat und den Abschluss gemacht hat, kommt deshalb nur ein Bruchteil der Provision an.
Für einen richtigem Vergleich muss natürlich auch ein eventueller Zuschuss oder eine anders genannte Vergütung der Gesellschaft oder des Strukturvertriebes eingerechnet werden.

In der Lebensversicherung schwankt die Courtage zwischen 15%o bis zu 70%o der Bewertungssumme je nach Vertriebsweg.
Hinzu kommt eine laufende Vergütung, die sogenannte Bestandsbetreuungsprovision (oder BBZ), die zwischen 2%o und 25 %o des Beitrags liegt.
In der Kompositversicherung liegt die laufende Vergütung zwischen 15% bis 30% je nach Sparte und Vertriebskanal. Abschlussvergütungen für mehrjährige Verträge lassen wir hier außer Acht.
Bei der Honorierung von Fonds bekommt der Vermittler einen Anteil von 60% - 100% aus dem Ausgabeaufschlag.
Manchmal kommt noch eine Bestandspflegeprovision zwischen 0,1% und 0,5% des Bestandes dazu.

Die großen Strukturvertriebe und Vertriebsorganisationen werben zur Zeit um Berater und Vermittler. Wenn man den Zahlen in der Presse Glauben schenken kann, könnten hier Hunderttausende von Beratern ein Ein- und Auskommen finden.

Ausländische Gesellschaften setzen häufig auf Makler, um in Deutschland Fuß zu fassen. Die Schwierigkeit für Sie liegt hier in der Unberechenbarkeit der Partner. Das groß proklamierte Engagement in den deutschen Markt wird von heute auf morgen beendet, und Sie haben den Erklärungsbedarf bei Ihren Kunden.

Aber auch in der deutschen Versicherungswirtschaft ist nichts so beständig wie der Wandel. Fusionen und Mitarbeiterabbau tragen auch hier nicht zur Zufriedenheit Ihrer Kunden bei. Wenn ein Kunde monatelang auf seine Police warten muss, ist er nicht begeistert. Sie warten genau so lange auf Ihre Courtage und vertrösten den Kunden nach zahlreichen Telefonaten und Rückfragen bei der Gesellschaft immer wieder aufs Neue. Schlimmstenfalls will der Kunde dann nichts mehr von Ihrer Beratung wissen und tritt vom Vertrag zurück.

**Unser Tipp:** Vernachlässigen Sie nicht das manchmal ungeliebte "Kompositgeschäft". Im SUHK-Bereich erfolgt gerade bei Privatkunden die größte Bindung an die Gesellschaft. Auch Ihre Firmenkunden sind immer auch Privatkunden. Nutzen Sie konsequent die von ASKUMA für Sie und Ihren Erfolg angebotenen Verwaltungsvereinfachungen. Schaffen Sie für Ihr Unternehmen einen nachhaltigen Wert durch hohe laufende Courtageeinnahmen. Im Falle der "Veräußerung" Ihres Bestandes wird das Kompositgeschäft höher bewertet, als das Personenversicherungsgeschäft.

**Im Kompositbereich haben wir von ASKUMA die Lösung für Sie:**

- Sparen Sie Zeit und Geld durch die konsequente Nutzung des Internets
- Bedienen Sie Ihre Kunden über Nacht oder direkt mit der Police
- Verbuchen Sie die Courtage in maximal 1 Monat
- Profitieren Sie von sehr guten Courtagesätzen
- Profilieren Sie sich bei Ihren Kunden durch sehr leistungsfähige Deckungskonzepte
- Dokumentieren Sie durch das digitale Postsystem automatisch Ihre Beratungsschritte
- Reduzieren Sie Ihre Haftungsrisiken durch die Dokumentation im Internet
- Bieten Sie Ihren Kunden als ASKUMA Premium Partner den persönlichen digitalen Kundenordner
- Nutzen Sie im 3. Quartal 2003 das neue internetbasierte Kundenverwaltungssystem
- Helfen Sie sich und Ihren Kollegen durch Anregungen zum weiteren Ausbau des Services
- Erleichtern Sie sich mit ASKUMA Ihre Tagesarbeit

## Recht und Steuern:
## "Neue BGH Urteile zum Schadenersatz in der Kfz-Versicherung!"

**Am 29.4.2003 fällt der Bundesgerichtshof (BGH) zwei Entscheidungen, zugunsten der Versicherungsnehmer. In beiden Klagen ging es um Abzüge, die der Versicherer bei der Regulierung machen wollte.**

**Fall 1: (Az.: VI ZR 398/02)**

Eine Porschefahrerin wollte den Ersatz von Stundensätzen eines örtlichen Porsche-Zentrums ersetzt haben, obwohl sie das nicht reparierte Fahrzeug verkauft hatte. Ihr Versicherer legte - wie bisher fast immer üblich- bei der Regulierung den sehr viel niedrigeren sogenannten "mittleren ortsüblichen Stundenverrechnungssatz" zu Grunde. Der lag mehrere tausend Euro unter den geforderten Sätzen der Vertragswerkstatt. Einige Gerichte, wie z.B. das Oberlandesgericht Hamm (Az.: 6 U 144/95), hatten zur Ermittlung der fiktiven Reparaturkosten diese Berechnungsmethode akzeptiert. Der BGH wendet sich gegen diese Einschränkung der Wahlfreiheit der Unfallgeschädigten. Die Richter argumentierten in der Vergangenheit, dass der Geschädigte durch den Verkauf des nicht reparierten Fahrzeugs deutlich gemacht habe, kein Interesse an einer Reparatur in der teuren Fachwerkstatt gehabt zu haben.
In dem neuen Urteil beschied das Gericht nun, dass **nicht** zwischen fiktiver und tatsächlicher Reparatur unterschieden werden darf. Seiner Ansicht nach darf der Geschädigte bei der Berechnung des Schadenumfangs in zumutbaren Grenzen alle wirtschaftlich vernünftigen Kosten in Rechnung stellen. Die Reparatur eines Wagens in einer markengebundenen Vertragswerkstatt gehört nach Ansicht des Bundesgerichtshofs in diese Kategorie vertretbarer Aufwendungen, die vom Unfallverursacher und dessen Versicherung zu ersetzen sind.

**Fall 2 (Az: VI ZR 393/02)**

Der Geschädigte ist selbst Karosseriebaumeister und hatte sein Fahrzeug nach dem Unfall auch selbst repariert. Er verlangte von der beklagten Versicherung Schadenersatz in Höhe der von einem Sachverständigen ermittelten Kosten einer fachgerechten Reparatur. Die Wiederherstellung der Verkehrs- und Betriebssicherheit des Kraftfahrzeuges wurde von einem Sachverständigen bestätigt, der sich jedoch nicht zu Art und Qualität der Reparatur äußerte. Der BGH musste nun darüber entscheiden, ob bei dieser Sachlage der Kläger seinen Schaden in der geforderten Höhe abrechnen kann, **ohne** dass es darauf ankommt, ob die Reparatur fachgerecht erfolgt ist. Der Versicherer hat versucht, den Schadensersatzanspruch zu begrenzen auf den Wiederbeschaffungswert des Fahrzeuges abzüglich des Restwertes.
Im Anschluss an BGHZ 115, 364 ff. hat der BGH nun entschieden, dass der Restwert bei der Schadensberechnung jedenfalls dann unberücksichtigt zu bleiben hat, wenn die Reparaturkosten den Wiederbeschaffungswert des Unfallfahrzeuges nicht übersteigen.

## 'Rechtsprechung aktuell'
## BGH: Kein Versicherungsschutz für weit entfernte Garage!

**Der Bundesgerichtshof (BGH) entschied in einem Urteil vom 26.03.2003: Wer einen Teil seines Hausrats in einer weit entfernten Garage unterbringt, kann bei Diebstahl seinen Versicherungsschutz möglicherweise verlieren.**

In einem konkreten Fall hatte ein Mann in seiner Garage Werkzeug im Wert von rund 5.000 EUR untergebracht, das bei einem Diebstahl entwendet wurde. Nachdem der Mann von seiner Versicherung Zahlung aus einer bei ihr abgeschlossenen Hausratversicherung verlangte, verweigerte die Assekuranz diese.

**Der Mann zog daraufhin vor Gericht und verlor!**

Begründung des BGH: Die Garage befindet sich fast eineinhalb Kilometer von der Wohnung entfernt. Nach einer allgemein für Hausratversicherungen geltenden Klausel (§ 10 Nr.2 VHB 92) sind nur solche Räume vom Versicherungsschutz mit umfasst, die sich in unmittelbarer Nähe zum Versicherungsort befinden. Die Karlsruher Richter lehnten die Haftungspflicht ab. Demnach müsse der Versicherer **nicht** zahlen, so der BGH.
Das Gremium führte weiter aus: Die Klausel habe den Zweck, ein "Minimum an Beobachtungs- und Überwachungs-Möglichkeit" sicherzustellen. Der BGH lehnte es allerdings ab, eine generelle Entfernungsgrenze für diese Klausel festzulegen. Entscheidend seien die jeweiligen örtlichen Gegebenheiten.
BGH Urteil vom 26.3.2003, Aktenzeichen: IV ZR 270/02

# Ausgabe Juni 2003

## Inhaltsübersicht

# ASKUMA Aktuell

**Ausgabe Nr 06/2003**
**Juni 2003**
**monatlich**




### Topthema:
### Von Bestandsverwaltung, Makler-Versicherungen und 'Extranets' Teil 2!

Im 1. Teil unseres Newsletter Topthemas im Mai ging es um den Stand der Dinge zum Thema "Extranet ". In unserem heutigen 2. Teil zeigt Ihnen ASKUMA die **zukunftsweisende Alternative** - ein internetbasiertes Kundenverwaltungssystem mit überzeugenden Argumenten. Sehen Sie alle Leistungen des Systems in unserer Checkliste!

Lesen Sie hier mehr...

### Vergleich:
### ASKUMA vergleicht für Sie KFZ!

**Ladies im Juni wieder günstig unterwegs!** So viel kostet der Schutz (Haftpflicht und Vollkasko) für einen sportlichen **Smart** mit 40 KW für Frauen aus München und Goslar!

Lesen Sie hier mehr...

### 'College':
### Fallstricke bei der Gebäudeversicherung!

Die wesentlichen Punkte worauf Sie als Vermittler beim Abschluss einer Gebäudeversicherung **unbedingt** achten sollten!

Lesen Sie hier mehr...

### 'Fortschritt':
### Planspiel - die Veröffentlichung eines Versicherungsproduktes

Die **Einführung eines neuen Versicherungsproduktes im Versicherungsmarkt** (Branding) steht an. In einem Planspiel entwarf ASKUMA in Zusammenarbeit mit Finanzdienstleistungsstudenten den notwendigen Maßnahmenkatalog zur Markteinführung. Die interessanten Ergebnisse erfahren Sie hier!

Lesen Sie hier mehr...

**'Rechtsprechung aktuell'**
**Fiskus muss mehr Arbeitszimmer bei der Einkommenssteuer-Veranlagung anerkennen!**

**Der Bundesfinanzhof (BFH) entschied mit drei Urteilen:** Die Kosten für das häusliche Arbeitszimmer eines nicht selbstständigen Außendienst-Mitarbeiters können in voller Höhe von der Einkommenssteuer abgezogen werden, wenn es den Mittelpunkt der gesamten Betätigung bildet.

Lesen Sie hier mehr...

**ASKUMA Business Office:**
**DV-Tipps aus der Praxis!**

Viele von Ihnen senden uns im Schadenfall bereits digitale Schadenbilder und gescannte Dokumente.
Was ist dabei zu beachten?

Lesen Sie hier mehr...

**INFO*INFO**: Unser nächster Newsletter erscheint für Sie am 20 August 2003!

**Service**

Hat sich Ihre Adresse geändert?
Oder Ihre Bankverbindung?
Kein Problem!
Hier können Sie Ihre Daten aktualisieren: zum Zugangsmanager

Fragen und Anregungen telefonisch unter 0180 2 275862
oder per E-Mail an newsletter@askuma.de

Impressum

Sie möchten zukünftig den Newsletter von ASKUMA nicht mehr erhalten? Zur Abmeldung

OVERNIGHT POLICE ·· ·· ·· 30 MINUTEN REAKTIONSZEIT
GARANTIE

Herzlichst Ihr

Thomas Wehrum
(Online-Redaktion)

## Topthema:
## Von Bestandsverwaltung, Makler-Versicherungen und 'Extranets' Teil 2

Die Policen bekommen Sie weiterhin als Kopie in Papierform - manchmal mit tagelanger Verspätung nach Ihrem Kunden. Bei manchen Gesellschaften können Sie oder Ihr Kunde Schäden online melden, manche bieten Ihnen sogar Tarifrechner für Ihre eigene Homepage an. Dabei stellen sich folgende Fragen:

- Was ist mit Verträgen Ihres Kunden bei anderen Gesellschaften?
- Was machen Sie mit E-Mails, den Briefen, Schadenanzeigen und Faxen Ihrer Kunden und der verschiedenen Versicherer?
- Was machen Sie mit Berichten von Sachverständigen?
- Wie binden Sie Fotos ein?
- Wie werden Sie Ihrer Dokumentierungsverpflichtung gerecht?
- Was ist mit der Courtageabrechnung, die es fast nur auf Papier gibt?
- Wie bringen Sie die Informationen aus den unterschiedlichen Kanälen zusammen?

**Die Lösung:** Sie brauchen ein eigenes Kundenverwaltungssystem.

**Die Frage:** Welches?

Da gibt es gewaltige Unterschiede, nicht nur im Preis auch von der Leistung her. ASKUMA bietet Ihnen eine Checkliste mit der Sie ein gutes und lebendes Agentursystem von einem schlechten, nämlich toten System unterscheiden können. Oberstes Ziel muss sein:

**Verhinderung von Doppelarbeiten**

a) Sie haben schon ein System? Dann legen Sie die Messlatte an Ihr System an und entscheiden Sie selbst, zu welcher Kategorie Ihre Kundenverwaltung zählt.

b) Sie haben noch kein Bestandsführungssystem? Dann empfehlen wir Ihnen, die Investition noch bis zum 4. Quartal dieses Jahres zu verschieben. ASKUMA wird Ihnen dann auf Wunsch ein entsprechendes Angebot unterbreiten.

**Um was geht es im Wesentlichen?**

Nun, Vermittler mit mehreren Mitarbeitern im Innen- und Außendienst oder sogar mit mehreren Büros haben heutzutage ein aufwändiges Kundenverwaltungssystem in einer Client-Server-Netzwerkumgebung. Neben der Anschaffung der Hard- und Software brauchen sie auch noch einen Administrator. Das Netzwerk funktioniert nämlich nicht einfach so von selbst. Dann ist da die Sache mit den Daten. Selbst erfassen? Vom Versicherer besorgen? In jedem Fall kommen Sie schnell zu dem Wort "Replikation". Mit Replikation beschreibt man den verzweifelten Versuch, Daten von einem System auf das andere zu übertragen und so zu synchronisieren. Sie spielen Daten vom Versicherer ein, Sie übertragen Daten von Notebooks ins System. Externe Daten in Ihr Kundenverwaltungssystem einzulesen um zu aktualisieren und zu synchronisieren ist enorm aufwändig, bleibt Ihnen aber nicht erspart, wenn Sie so arbeiten wollen. Es darf nämlich nicht sein, dass Ihre Mitarbeiterin die aktuelle Kundenadresse im System eingibt, Sie mit Ihrem Laptop und der falschen Kundenadresse unterwegs sind und dadurch - falsche Adresse - den Kundentermin verpassen.

**Sie kennen das!**

Auch das Anlegen der Kunden- und Spartendaten ist äußerst mühsam. Das mehrfache Abtippen der Daten per Hand ist leider auch heute immer noch die Regel. Daten werden in die Angebotssoftware des Versicherers oder in Vergleichsprogramme getippt, dann werden die Daten noch einmal in die eigene Verwaltungssoftware eingepflegt. Kommen die Daten vom Versicherer zurück und sollen nun wieder in das Kundensystem, geht der Zirkus von vorne los. Versichererdaten automatisch zurück ins System - Fehlanzeige! Der einzige Standard hierfür - der sogenannte GDV-Daten-Standard der Versicherer - ist eher gefürchtet als beliebt. Viele von Ihnen haben beim Einspielen schon böse Überraschungen erlebt: Aufwändig eingegebene Adressdaten und Tarifmerkmale sind plötzlich wieder auf einem alten Stand oder einfach weg. Aus 100 Verträgen werden plötzlich 120 usw. Die Liste der Crashs ist endlos. Zu alledem gibt es auch noch Dienstleister, die für einige hundert Euro Gebühren GDV Daten konvertieren und clearen. Oder Sie holen die GDV-Daten per Download ab - schon mal 2 MB Daten aus dem Internet heruntergeladen - viel Spaß!

Vermeidung von Doppel- und Dreifacharbeiten. Die Vertrags- und Kundendaten werden zentral auf einem Internetserver vorgehalten. Angeschlossen sind Sie und Ihre Mitarbeiter - mit verschiedenen Kompetenzen und Rechten - direkt am Rechenzentrum. Client-Server, Synchronisation und Replikation ade. Kosten runter, Effektivität rauf!

**Gibt es das schon?**

In Teilen ja. Üblich ist derzeit aber bei der Maklerbestandsverwaltungssoftware bestenfalls das sogenannte "hybride System". Die Basis setzt immer noch auf konventionellen Client-Server-Systemen auf. Diese sind dann mit einigen Internet-Features verbunden. Die hybriden Systeme benötigen zur Kommunikation Schnittstellen mit den oben beschriebenen Nachteilen. Diese Schnittstellen sind nur mit großem Programmieraufwand und hohen Kosten zu erstellen. Konventionelle Verwaltungssysteme können nicht einfach ins Internet transferiert werden. Dafür ist eine komplette Neuentwicklung der Systeme erforderlich.
Im Finanzvertrieb - Investmentfondsbereich - gibt es bereits diese Neuentwicklungen, die ausschließlich via Internet funktionieren. Komplett internetbasierte funktionierende Systeme gibt es zur Zeit nicht.

Ändern wird sich das mit ASKUMA Business Office für Makler ab dem 4. Quartal 2003.

Die folgende Checkliste bringt in Schlagworten schon mal die Funktionen nahe, die künftige internetbasierte Kundenverwaltungssysteme bieten müssen:

| Funktion | Kundenverwaltungssysteme die Doppelarbeiten vermeiden | Mein System |
|---|---|---|
| Kompetenzgesteuerter SSL-verschlüsselter Zugang zu geschlossener Kunden- und Vertragsverwaltung im Internet (Zugriff rechner- und ortsunabhängig) | ☑ | . |
| Netzwerkadministrator stellt das Rechenzentrum kostenlos (Entfall Client-Server-Netzwerk für Vermittler) | ☑ | . |
| Keine Lizenz für Anschaffung Kundenverwaltungssystem (Datenbank-Management-System) notwendig (Entfall der Abschreibung) | ☑ | . |
| Kein Serverkauf (Hardware, Entfall Abschreibung) | ☑ | . |
| Echtzeitsoftware, internetgestütztes Tarifierungssystem (Tarifänderungen werden sofort veröffentlicht) | ☑ | . |
| Anzeige und einmalige manuelle Erfassung von Kundendaten im elektronischen internetgestützten Antrag (Ursprungsantrag nachträglich elektronisch aufrufbar, im GDV-Datensatz nicht vorgesehen) | ☑ | . |
| Internetgestütztes Policierungstool (geht nur im Internet, da sonst Tarifbeitrag bei Änderungen nicht korrekt) | ☑ | . |
| Original-Policenanzeige, nicht nur Vertragsdatensatz | ☑ | . |
| Elektronische Änderung der Kundendaten | ☑ | . |
| Elektronische Dokumentierung und Auslösung Nachtragspolicen | ☑ | . |
| Original-Courtageanzeige (historisiert über mehrere Jahre) | ☑ | . |
| Original-Kundenbeitragsbrief sowie Inkassodaten des Versicherungsnehmers | ☑ | . |
| Mahndaten mit Mahninformationen (z.B. 5 Tage Mahnbrief im voraus an Vermittler = Reaktionszeit des Vermittlers, Mahnung zu verhindern) | ☑ | . |
| Elektronische internetgestützte Schadenmeldung | ☑ | . |
| Schadentracking in Schadenakte mit Schadenarchiv u.a. mit Originalunterlagen (gescannte Dokumente, digitale Bilder) | ☑ | . |

| | | |
|---|---|---|
| Unteragenturverwaltung mit Courtageabrechnung bis zu 7 Stufen | ☑ | . |
| Agenturstatistiken (u.a. Profitabilitätsanalyse der Kunden) | ☑ | . |
| Verknüpfung Online-Tarifrechner auf eigenen Vermittler-Homepages mit Kundenverwaltungssystem | ☑ | . |
| Elektronisches Postsystem außerhalb von herkömmlicher Mailsoftware (Kommunikation mit Versicherer, Versicherungsnehmer, verwaltender Stelle) | ☑ | . |
| Dokumentation elektronischer Post beim Vertragsdatensatz (Haftungsfreistellung) | ☑ | . |
| Digitaler Kundenordner verknüpft mit Kundenverwaltungssystem (Vermittler hat die Möglichkeit, digitalen Kundenordner für seinen Kunden freizuschalten) | ☑ | . |
| Komfortable Suchfunktionen für Interessenten, Kunden, Kundenbeziehungen, Verträge | ☑ | . |
| Wiedervorlagesystem und Terminverwaltung | ☑ | . |
| Persönlicher Zugangsmanager mit Kompetenzsteuerung für Mitarbeiter | ☑ | . |
| Auf Wunsch Mail- oder SMS-Benachrichtigung, wenn Versicherungsnehmer elektronischen Antrag auf Makler-Homepage abgeschlossen hat (Kfz-Doppelkarten müssen an neuen Kunden!) | ☑ | . |
| Interessentenverwaltung | ☑ | . |
| Anzeige von Kundenbeziehungsdaten (Hr. Müller ist Chef von Fr. Maier etc.) | ☑ | . |
| Frei definierbare Selektionen | ☑ | . |
| Internetgestützte Erstellung von Briefen an Kunden oder Versicherer, dokumentiert beim Vertragsdatensatz | ☑ | . |
| Serienbrieffunktion | ☑ | . |
| Mail on Demand | ☑ | . |

Bei Fragen rufen Sie uns an. Wir freuen uns auf Sie:

**0180 2 275862**
**oder 0180 2 ASKUMA**
**(nur 0,06 € pro Anruf)**

**Ihr ASKUMA-Service-Team**

## Vergleich:
## ASKUMA vergleicht für Sie KFZ!

**Kfz-Tarife für Frauen in Dresden und Saarbrücken!**

Die Frauen fahren einen sportlichen Polo 1.4 FSI mit 63 KW...

**Beispiel 1 - Polo 1.4 FSI (63 KW) - versichert in Dresden!**

- 55 jährige kaufm. Angestellte
- Nutzer nur VN
- Nutzung privat und zur Arbeit
- Versicherungsbeginn 01.05.2003
- Erstzulassung 2003
- Vollkasko 300 EUR SB
- Teilkasko 150 EUR SB
- SF-Klasse 17 (35%)
- Jahresfahrleistung 8.000 km
- Haftpflicht 50 Mio. EUR pauschal
- Erstbesitzer
- Abstellplatz: abschließbare Garage
- Hersteller-Nummer: 603
- Typschlüssel-Nummer: 655

| Gesellschaft | Jahresprämie in EUR |
|---|---|
| ***ASKUMA telcon LadyK*** | ***263*** |
| Concordia | 275 |
| deutsche internet versicherung - Internettarif | 276 |
| Ontos | 296 |
| DA Direkt - Internettarif | 303 |
| Huk24 - Internettarif | 304 |

**Beispiel 2 - Polo 1.4 FSI (63 KW) - versichert in Saarbrücken!**

- 55 jährige kaufm. Angestellte
- Nutzer nur VN
- Nutzung privat und zur Arbeit
- Versicherungsbeginn 01.05.2003
- Erstzulassung 2003
- Vollkasko 300 EUR SB
- Teilkasko 150 EUR SB
- SF-Klasse 17 (35%)
- Jahresfahrleistung 8.000 km
- Haftpflicht 50 Mio. EUR pauschal
- Erstbesitzer
- Abstellplatz: abschließbare Garage
- Hersteller-Nummer: 603
- Typschlüssel-Nummer: 655

| Gesellschaft | Jahresprämie in EUR |
|---|---|
| ***ASKUMA telcon LadyK*** | ***245*** |
| Concordia | 254 |
| deutsche internet versicherung - Internettarif | 256 |
| Ontos | 275 |
| DA Direkt - Internettarif | 279 |
| Huk24 - Internettarif | 281 |

Jahres-Netto-Beiträge inklusive Versicherungssteuer!

## 'College': Fallstricke bei der Gebäudeversicherung!

Vermieter wie Eigentümer der selbstgenutzten Immobilie plagen bei der Versicherung ihrer Häuser und Grundstücke oft Sorgen. "Ich wohne an einem Fluss. Gibt es überhaupt Versicherungsschutz für mein Objekt?" Für die gewöhnlichen Risiken, die eine Wohngebäudeversicherung abdeckt, ja. Die Frage, ob Überschwemmungen versicherbar sind, beantwortet dagegen 'ZÜRS', ein Computerprogramm. Dieses prüft die Anschrift des zu versichernden Objektes. Warnt der Rechner vor Wasser, gibt es keinen Schutz in der sogenannten Elementarversicherung.

Das angesprochene Risiko zeigt, nicht zuletzt vor dem Hintergrund der ab 2005 gültigen EU-Richtlinie, wie wichtig die notwendige Dokumentation aus Sicht des Versicherungsmaklers ist. Sie sollten bei der Gebäudeversicherung unbedingt auf einige wesentliche Punkte achten:

Stellen Sie sich vor, im neuesten Finanztest Heft 06/2003 raten die Warentester Immobilienbesitzern allen Ernstes zu der Überlegung, nur die Gefahr Feuer abzusichern. Angesichts der Sturmkatastrophen, die manche Erstversicherer fast ruiniert haben, ist das für uns nicht nachvollziehbar. Immobilien müssen gegen Feuer, Leitungswasser und Sturmschäden abgesichert werden. Nach den neuesten Klimaentwicklungen raten wir auch jedem zu einer Elementarschadenversicherung. Wenn Ihr Kunde die nicht will, bestehen Sie aus Haftungsgründen auf einer schriftlichen Bestätigung. Im nachfolgend auftretenden Elementarschadenfall haben Sie dann beste Karten aus der Beraterhaftung herauszukommen.

Elementarversicherungsschutz gab es in einigen Bundesländern schon in den Zeiten der Pflichtversicherung. Dabei gibt es auch für die Immobilien Versicherungsschutz, die nach dem aktuellen ZÜRS-System der Versicherer heute als unversicherbar gelten. Wenn Sie einem Kunden hier zur Kündigung des alten Vertrages raten, lassen Sie sich schriftlich bestätigen, dass kein Interesse an einer Elementarversicherung besteht.

Achten Sie bitte auch auf Überspannungsschäden, die durch Blitzschlag ins Nachbarhaus entstehen. Häufig sind diese nicht versichert. Vereinbarte Selbstbehalte führen zu Verstimmungen zwischen Versicherungsmakler und Kunde, wenn die Selbstbeteiligung nicht nur einmal pro Jahr sondern pro Schadenereignis fällig wird. Auch dies ist gar nicht so selten. Darüber hinaus ist die Durchsetzung von Selbstbeteiligungen im Mehrfamilienhausbereich oft ein Problem, wenn es unterschiedliche Wohnungseigentümer gibt. Der SB muss dann jeweils vom Verwalter aus der Instandhaltungsrücklage bezahlt werden.
Inzwischen gibt es auch Wohngebäudebedingungen, die abweichend von den allgemeinen Standardbedingungen Verschlechterungen beinhalten. So zahlt die Assekuranz bei Sturm erst, wenn Windstärke 8 gemessen wurde. Tatsächlich gibt es aber auch Bedingungen nach denen der Versicherer erst ab Windstärke 10 zahlt. Ein mehr als überraschendes Moment für Ihren Versicherungskunden.

Sie sehen, für Sie als Versicherungsvermittler ist es enorm wichtig, die Bedingungen genau zu kennen. Kennen Sie aber auch die Leistungseinschränkungen? Wussten Sie, dass es für grob fahrlässig vernachlässigte Objekte keinen Ersatz im Falle des Schadens gibt? Es ist einsichtig, dass Fensterläden, die mehr als zwanzig Jahre nicht gewartet wurden, beim nächsten Sturm beschädigt oder zerstört werden. Frostschäden in einem im Winter nicht beheizten Haus werden sicherlich nicht ersetzt, wenn es z.B. zum Platzen der Wasserrohrleitung kommt.

Sämtliche Klauselpakete, wie z.B. die Regelung für Rohre, stehen unter scharfer Beobachtung durch die Versicherer. Hier galoppieren die Schadenquoten gerade davon. Rechnen Sie schon jetzt damit, dass es künftig diese Erweiterungen des Versicherungsschutzes nicht mehr automatisch zum Nulltarif geben wird.

Sie haben weitere Fragen? Unser Service-Team steht Ihnen gerne zur Verfügung.

**0180 2 275862**
**oder 0180 2 ASKUMA**
**(nur 0,06 EUR pro Anruf)**

**Ihr ASKUMA-Service-Team**

## 'Fortschritt': Planspiel - Die Veröffentlichung eines Versicherungsproduktes

Acht Studenten waren die Teilnehmer des **Planspiels "Veröffentlichung eines neuen Versicherungsproduktes"** im letzten Studienjahr Finanzdienstleistungen an der Fachhochschule Zweibrücken. Die sehr interessanten Ergebnisse dieses Planspieles werden in diesem Artikel vorgestellt.

**Das Ziel**
ASKUMA plant gemeinsam mit Finanzdienstleistungsstudenten die Veröffentlichung eines neuen Versicherungsproduktes.

**Die Ausgangssituation**
Der mittelgroße Sachversicherer PALATIA plant die Veröffentlichung seines neuen Hausrat-Deckungskonzeptes. PALATIA arbeitet mit 2.000 Maklern zusammen und verfügt über 5 Maklergeschäftsstellen mit insgesamt 10 Maklerbetreuern in Deutschland.

**Der Maßnahmenkatalog**
Sammlung aller Maßnahmen, die zur Veröffentlichung des neuen Hausrat-Deckungskonzeptes notwendig sind.

Sehr schnell konnten die Studenten den folgenden Maßnahmenkatalog erarbeiten:

- Erstellung eines Verkaufsprospektes auf Papier
- Entwicklung eines Hausrat-Antragsformulars auf Papier
- Integration des neuen Produktes in die Angebots-CD (Entwicklung eines Tarifierungssystems)
- Produktschulung der 10 Maklerbetreuer
- Konzept zur Verteilung der Anträge, der Verkaufsprospekte und der CD an die Makler (Einbindung der 10 Maklerbetreuer)
- Integration des neuen Produktes in die PALATIA-Datenverarbeitung:
    - Bestandsverwaltungssystem
    - Inkasso (Einziehung der Prämien)
    - Exkasso (Courtageabrechnung)
    - Mahnwesen
    - Statistik/Controlling
    - Schadenverwaltungssystem
- Schulung der betroffenen Innendienst-Mitarbeiter (Antragsannahme, Vertragsverwaltung, Schadenmanagement usw.)
- Werbekampagne über einen 3-monatigen Zeitraum in den drei wichtigsten Fachzeitschriften für Versicherungsmakler

Versicherungsmakler

Die Integration des neuen Produktes in die Datenverarbeitungswelt der PALATIA entfällt vollständig, da ASKUMA die digitale Vertragsverwaltung komplett übernimmt. D.h. die Kundenbeiträge werden ebenso wie die Courtage des Versicherungsmaklers über den ASKUMA-Marktplatz im Internet abgerechnet.
Auch die Vertragsverwaltung vollzieht sich digital, also komplett im Internet. So kann bspw. der Versicherungsmakler auf dem ASKUMA-Marktplatz eine Vertragsänderung oder eine Schadenmeldung elektronisch mitteilen.

**Alternative Zeit und Kosten**
Nach der Verabschiedung des alternativen Maßnahmenkataloges wurden die Zeitaufwände und die Kosten für die Realisierung der Maßnahmen geplant.
Insgesamt ergibt sich eine Investitionssumme in Höhe von 30.000 EUR - das entspricht lediglich 13,3 % der ursprünglichen Investitionssumme und eine Umsetzungsdauer von 1 Monat.

**Die Entscheidung**
Zum Schluss des Planspieles waren sich die acht Studenten mit ihrem Professor, Herrn Dr. Gunter Kürble, einig: Der alternative Lösungsweg über die ASKUMA ist die Chance, das neue Hausrat-Deckungskonzept schnell und kostengünstig zu veröffentlichen.

## 'Rechtsprechung aktuell'
## Fiskus muss mehr Arbeitszimmer bei der Einkommenssteuer-Veranlagung anerkennen!

**Der Ansatz**
Viele angestellte Außendienst-Mitarbeiter bzw. Handlungsreisende erledigen ihre Terminplanung und ihre schriftliche Vor- und Nachbearbeitung fast vollständig in ihrem eigenen Büro. Dabei bereitet ihnen die jährliche Auseinandersetzung mit dem Fiskus über die absetzbare Aufwendungshöhe immer wieder Schwierigkeiten. Das Finanzamt ist unabhängig von dieser Tatsache nämlich der Meinung, dass nur 1.250 EUR pro Jahr als Pauschalbetrag geltend gemacht werden können, da der häusliche Arbeitsplatz nicht der Mittelpunkt des Jobs sei. Mit dieser Regelung finden sich aber immer weniger angestellte Außendienstler (z.B. auch in der Versicherungswirtschaft) ab und klagen gegen den Steuerbescheid.

**Die Urteile**
Der BFH (Bundesfinanzhof) gab nun in zwei speziellen Urteilen vom 13. November 2003 den Klagenden Recht. Er war dabei grundsätzlich der Auffassung, dass es auf "einen inhaltlichen Schwerpunkt der beruflichen Betätigung" ankomme. Wenn der Steuerpflichtige in seinem häuslichen Arbeitszimmer diejenigen Handlungen vornimmt und Leistungen erbringt, die für seinen Job wesentlich und prägend sind, dann kommt dem zeitlichen Umfang der Nutzung des Arbeitszimmers lediglich nur noch eine Indiz-Funktion zu. Konsequenz daraus sei, dass selbst wenn die Außendienst-Tätigkeit zeitlich überwiege, der unbeschränkte Abzug der Aufwendungen nicht von vornherein ausgeschlossen sei. D.h. auch bei anteilig viel Außendienstzeit ist ein voller Abzug der Aufwendungen drin. Durch die Urteile erzwingen die Gerichte mehr Großzügigkeit beim Finanzamt.

1. So entschied das Gremium im Sinne eines Verkaufsleiters, der zur Überwachung von Mitarbeitern und zur Betreuung von Großkunden auch im Außendienst tätig ist, zu Hause aber die internen Betriebsabläufe organisiert (Az.: VI R 104/01).
2. Ebenfalls Recht bekam ein angestellter Ingenieur. Bei dessen Arbeit sei zwar die Betreuung von Kunden im Außendienst unerlässlich, aber da er sich meist am häuslichen Schreibtisch mit theoretischen, komplexen Problemlösungen beschäftigt, wertet der BFH dies als Mittelpunkt der beruflichen Betätigung. (Az.: VI R 28/02).
3. Eine nicht selbstständige Produkt- und Fachberaterin hatte mit ihrer Klage allerdings kein Glück. Weil es in ihrem Fall hauptsächlich um Beratung vor Ort gehe, sei die "Begrenzung des Steuervorteils gerechtfertigt". (Az.: VI R 82/01).

**Fazit**
Da die Finanzgerichte immer nur Einzelfall-Entscheidungen unter Berücksichtigung der konkreten Sachverhalte treffen, ergibt sich aus den drei neuen Urteilen noch **keine** sichere Rechtslage für angestellte Versicherungs-Außendienstler.
Deshalb sollten Kosten für Jobs die aus Entfernungsgründen nicht zeitnah erledigt werden können und deshalb meist im häuslichen Arbeitszimmer stattfinden, auf jeden Fall steuerlich geltend gemacht werden. Falls der Fiskus die Aufwendungen nicht akzeptiert, sollte Einspruch eingelegt werden und gleichzeitig ein Ruhen des Verfahrens beantragt werden bis der BFH ein bereits laufendes Grundsatz-Verfahren entschieden hat. (Az: VI R 13/00 - noch kein Termin).

**ASKUMA Business Office - Elektronisches Schadenarchiv**

Viele von Ihnen senden uns im Schadenfall bereits digitale Schadenbilder und gescannte Dokumente (Quittungen/Rechnungen).
Diese werden, wie Sie wissen, im Schadenarchiv angezeigt.

Häufig werden wir gefragt:

**Wie erstelle ich Digitalfotos?**
Mit einer Digitalkamera können Sie Fotos im Digitalformat erstellen. In der beigefügten Bedienungsanleitung Ihrer Digitalkamera erfahren Sie, wie diese Photos auf Ihren Computer übertragen werden. Die auf Ihrem Computer dann abgespeicherten Photos schicken Sie dann per Mail im Dateianhang an info@askuma.de. Bitte beachten Sie dabei, dass die Dateigröße unter 50 KB liegt. Wir laden dann für Sie die Bilder ins Schadenarchiv.
Achtung! Demnächst erhalten Sie Zugang zum Upload via Internet. Dann laden Sie die Photos selbst ins Schadenarchiv.

**Sie haben größere Dateien erstellt?**
Schauen Sie in Ihrem Computerprogramm (Bildbearbeitungsprogramm), wie die Dateigröße verringert werden kann.

**Wie scanne ich Dokumente?**
Belege (Rechnungen, Kostenvoranschläge) können Sie direkt in Ihren Scanner einlegen (in diesem Fall ist keine Kamera erforderlich). Das zugehörige Scann-Programm fordert Sie dann auf:

- Wählen Sie im Menü "Datei" die Option "Speichern unter" aus.
- Benennen Sie die Datei.
- Wählen Sie in der Drop-Down-Liste für den Dateityp die Option "JPEG (.jpg)" oder "GIF (.gif)" aus.
- Achten Sie darauf, dass die Dateigröße unter 50 KB liegt, damit eine zügige Anzeige der Datei im Internet möglich ist.

Hinweis: Wenn Sie JPEG oder GIF auswählen, weist der von Ihnen gewählte Dateiname automatisch die Endung ".jpg" oder ".gif" auf (fotomitauto wird z. B. zu fotomitauto.jpg oder fotomitauto.gif).

**Tipps:**
Entfernen Sie unnötigen Hintergrund.
Achten Sie auf ausgeglichene Kontrast- und Helligkeitswerte.
Speichern Sie das bearbeitete Bild als JPEG (.jpg)-Datei (von der Verwendung anderer Dateitypen als JPEG und GIF raten wir ab).

# Ausgabe August 2003

## Inhaltsübersicht

# ASKUMA Aktuell

**Ausgabe Nr 07/2003**
**August 2003**
**monatlich**




### Topthema:
### Vertragspost bei ASKUMA!

Erfahren Sie in unserem Interview mit ASKUMA-Partner Herrn Michael Leonhard den vielseitigen Nutzen der **ASKUMA-Vertragspost** aus der Praxis. Kommunikation zwischen Versicherungsnehmer und Versicherungsgesellschaft in einer neuen Dimension!

Lesen Sie hier mehr...

### Vergleich:
### ASKUMA vergleicht für Sie KFZ!

'Mann' fährt einen **Renault Megane 1.4** mit 72 KW. Soviel kostet der Schutz (Haftpflicht und Vollkasko) in Flensburg (FL) und Erfurt (EF)!

Lesen Sie hier mehr...

### 'College':
### Hat ein Versicherungsmakler Anspruch auf einen Buchauszug?

Erfahren Sie juristische Hintergründe über **Auskunftsanspruch** auf zustehende Vergütungen und **Buchauszug** beim Versicherungsmakler!

Lesen Sie hier mehr...

### Fortschritt:
### Schadenbearbeitung im ASKUMA Business Office (ABO)!

**ASKUMA - Schadenbearbeitung** mit neuester zukunftsweisender Technologie. Wir machen das für Sie!

Lesen Sie hier mehr...

## ASKUMA DV-Tipp aktuell:
## Texte von der Formatierung befreien!

Erfahren Sie hier wie man einen **vollständigen Text** auf einfache Weise von **Formatierungen** befreit!

Lesen Sie hier mehr...

## 'Rechtsprechung aktuell'
## Private Krankenversicherung (PKV) muss Ablehnung von Behandlungskosten begründen!

Lehnt ein Privater Krankenversicherer die **Erstattung von Behandlungskosten** ab, muss er dies dem Patienten begründen. Dies entschied der Bundesgerichtshof (BGH) mit Urteil vom 11. Juni 2003 (Az.: IV ZR 418/02)!

Lesen Sie hier mehr...

**Service**

Hat sich Ihre Adresse geändert?
Oder Ihre Bankverbindung?
Kein Problem!
Hier können Sie Ihre Daten aktualisieren: zum Zugangsmanager

Fragen und Anregungen telefonisch unter 0180 2 275862
oder per E-Mail an newsletter@askuma.de

Impressum

Sie möchten zukünftig den Newsletter von ASKUMA nicht mehr erhalten? Zur Abmeldung

OVERNIGHT POLICE •• •• •• 30 MINUTEN REAKTIONSZEIT GARANTIE

Herzlichst Ihr

Thomas Wehrum
(Online-Redaktion)

**Topthema:**
**Vertragspost bei ASKUMA!**
Michael Leonhard

## Für meine Kundenbetreuung top - Vertragspost bei ASKUMA

Ein Interview mit ASKUMA-Partner: Herrn Leonhard

Redaktion:
Herr Leonhard, Sie arbeiten seit mehr als zwei Jahren mit ASKUMA zusammen und nutzen ASKUMA Business Office täglich. Was hat sich dabei für Sie in der Kommunikation zwischen Versicherungsnehmer und Versicherungsgesellschaft geändert?

Michael Leonhard:
Sehen Sie, von den Menschen wird heute beruflich Flexibilität verlangt. Heute ist man bei Firma X, morgen bei Y. Häufig genug ist man gezwungen, den Wohnort aus gerade diesen beruflichen Gründen zu wechseln. Für uns Versicherungsmakler sind das neue weitere erhöhte Anforderungen. Wir müssen auch bei einem Wohnungswechsel unseres Kunden den Kontakt halten können. Dazu benötigen wir neue technische Hilfsmittel.

Redaktion:
Können Sie Beispiele nennen?

Michael Leonhard:
Unser Kunde zieht um und ist bei uns hausratversichert. Der Kunde teilt uns telefonisch die notwendigen Daten wie z.B. PLZ oder Qm-Zahl der neuen Wohnung mit. Wir müssen nun dafür sorgen, dass der Versicherer korrekt dokumentiert und eine Nachtragspolice ausstellt.

Redaktion:
Wie gehen Sie konkret vor?

Michael Leonhard:
Das kommt darauf an. Ist der Kunde nicht über ASKUMA versichert, müssen wir die neue Adresse aufnehmen und alle betroffenen Verträge heraussuchen. Wir erstellen Anschreiben für die Versicherer mit detaillierter Dokumentierungsanweisung. Diese Schreiben werden kopiert und per Post oder Fax an die Versicherer weitergegeben. Dann scannen wir den Antrag in unser Bestandsverwaltungssystem ein und besorgen die Deckungszusage für den VN. Wir schicken die Deckungszusage dem VN per Post oder per Fax. Dann wird der Vorgang in die Kundenakte abgelegt und ein Termin gesetzt für die Police/n. Die Adressänderung wird in unsere Kundenverwaltungssoftware eingegeben. Ist der gesetzte Termin erreicht und die Police ist noch nicht da, geht es weiter mit Police reklamieren und eventuell Deckungszusage verlängern. Ist die Police endlich da, wird sie geprüft und bei Falschpolicierung wieder zurückgeschickt. Dann beginnt die Bearbeitung wieder fast von vorne. Stimmt die Police, wird die Kopie in der Akte ablegt oder eingescannt. Es erfolgt die Eingabe in die Maklersoftware und der Vorgang ist erledigt. Bei ASKUMA dagegen nutzen wir das ASKUMA Business Office. Wir melden uns auf dem ASKUMA-Marktplatz an und suchen dort die Verträge des Kunden. Anschließend rufen wir einen Vertrag auf und klicken hier auf "Kundendaten ändern". Danach geben wir die neuen Kundendaten ein. Damit wird jetzt eine Nachricht an die vertragsverwaltende Stelle geschrieben und das ohne Telefon, ohne Telefax und ohne E-Mail. Gleichzeitig erreicht diese Nachricht sofort den richtigen Empfänger. Eine Telefon-Nummer oder eine Mail-Adresse mussten wir dafür nicht in Erfahrung bringen. Die Nachricht wird automatisch zum Vertrag im ABO archiviert.

Redaktion:
Im Hintergrund passiert durch Klick auf den Button "Kundendaten ändern" jetzt folgendes: Die von Ihnen eingegebenen neuen Kundendaten werden gespeichert. Es wird automatisch eine Vertragspost erstellt, die Ihre durchgeführten Änderungen dokumentiert. Diese Vertragspost-Nachricht wird ebenfalls automatisch zum Vertrag im ABO archiviert. Das System prüft dann, ob noch andere Verträge von den Kundendatenänderungen betroffen sind. Falls dies der Fall ist, wird die Vertragspost entsprechend ergänzt, z.B. "ACHTUNG: Kunde hat bei der Agentur (1234) insgesamt 5 Verträge!". Falls die Änderungen nicht-technischer Art sind (also keinen Einfluss auf die versicherten Risiken haben), kann jetzt von Ihnen die Police aufgerufen werden - durch Klicken auf "zur Police". Wenn sich durch den Umzug des Versicherungsnehmers die Postleitzahl und damit die Zoneneinstufung der Hausratversicherung ändert, ist die Vertragspost automatisch ein Arbeitsauftrag für die vertragsverwaltende Stelle. Sobald der Vertrag (bzw. die Verträge) angepasst wurde/n, erhalten Sie als Antwort

Nachkontrolle aus?

Michael Leonhard:
Wir haben zur Kontrolle unserer internen Kosten einmal die Zeiten genau aufgeschrieben und sind für diesen an sich sehr trivialen und häufigen Vorgang des Kundenumzugs bei herkömmlicher Bearbeitung auf eine Zeit von 73 Minuten gekommen. Bei ASKUMA AG dauert der Vorgang im Gegensatz zu der herkömmlichen Bearbeitung insgesamt nur 6 Minuten. Das intelligente System unterstützt uns dabei sehr. Änderungen brauchen nur zu einem Vertrag eingegeben zu werden. Die Änderungen werden dann automatisch bei den übrigen Verträgen mit berücksichtigt.

Redaktion:
Bei entsprechender Berechtigung können Sie die Police direkt selbst ausdrucken und sofort dem Kunden übergeben. Kennen Sie die Dokumentenarchivierung bei ASKUMA?

Michael Leonhard:
Natürlich. Die aktuelle Police kann im Internet aufgerufen werden. Neu ist das Policen-Archiv, dort werden jetzt auch die alten Vertragsstände angezeigt. Was mir besonders gut gefällt, ist die Archivierung von Rechnungen, Fotos und Anschreiben im Schadenmanagement. Ich habe jetzt auf einen Blick die gesamten Unterlagen zum Schaden zusammen. Das erleichtert mir die Arbeit auch noch einmal spürbar. Ich schicke die Unterlagen elektronisch an ASKUMA und dort werden die Unterlagen dann in der Schadenakte gespeichert.

Redaktion:
Wo kann man die Vertragspost noch verbessern?

Michael Leonhard:
Die Vertragspost ist nach meiner Ansicht nicht zu optimieren. Ich sehe momentan als einzige Verbesserungsmöglichkeit noch die Berechtigung, Dokumente selbst in den Schadenakten speichern zu können. Das würde mir noch einmal Zeit sparen.

Redaktion:
Vielen Dank Herr Leonhard, dass Sie Rede und Antwort standen.

**Vergleich:**
**ASKUMA vergleicht für Sie KFZ!**

**Kfz-Tarife für Männer in Flensburg und Erfurt!**

'Mann' fährt einen Renault Megane 1.4 mit 72 KW...

**Beispiel 1 - Renault Megane (72 KW) - versichert in Flensburg (FL)!**

- 39 jähriger verheirateter Mann
- Nutzer: VN und Ehepartnerin
- Versicherungsbeginn 2003
- Erstzulassung 01.07.2003
- Vollkasko 300 EUR SB
- Teilkasko 150 EUR SB
- SF-Klasse 6 (Haftpflicht 55%, Vollkasko 60%)
- Jahresfahrleistung 15.000 km
- Haftpflicht 50 Mio. EUR pauschal
- Erstbesitzer
- Abstellplatz: abschließbare Garage
- Hersteller-Nummer: 3004
- Typschlüssel-Nummer: 87

| Gesellschaft | Jahresprämie in EUR |
|---|---|
| Huk24 (Internettarif) | 352 |
| deutsche internet versicherung (Internettarif) | 370 |
| Huk-Coburg Allg. | 376 |
| Axa die Alternative (leistungsreduzierter Tarif) | 379 |
| DA Direkt (Internettarif) | 380 |
| ***ASKUMA telcon*** | ***393*** |

**Beispiel 2 - Renault Megane 1.4 (72 KW) - versichert in Erfurt (EF)!**

- 39 jähriger verheirateter Mann
- Nutzer: VN und Ehepartnerin
- Versicherungsbeginn 2003
- Erstzulassung 01.07.2003
- Vollkasko 300 EUR SB
- Teilkasko 150 EUR SB
- SF-Klasse 6 (Haftpflicht 55%, Vollkasko 60%)
- Jahresfahrleistung 15.000 km
- Haftpflicht 50 Mio. EUR pauschal
- Erstbesitzer
- Abstellplatz: abschließbare Garage
- Hersteller-Nummer: 3004
- Typschlüssel-Nummer: 87

| Gesellschaft | Jahresprämie in EUR |
|---|---|
| Huk24 (Internettarif) | 451 |
| Axa die Alternative (leistungsreduzierter Tarif) | 476 |
| deutsche internet versicherung (Internettarif) | 477 |
| ***ASKUMA telcon*** | ***482*** |
| Huk-Coburg Allg. | 483 |
| DEVK (K-Aktiv) | 484 |
| Jahres-Netto-Beiträge inklusive Versicherungssteuer! | |

## 'College':
## Hat ein Versicherungsmakler Anspruch auf einen Buchauszug?

Versicherungsunternehmen sind nach dem HGB dazu **verpflichtet**, auf Verlangen eines Versicherungsvertreters einen **Buchauszug** zu erstellen, der die Provisionszahlungen der letzten fünf Jahre an den Vertreter ausweist. In der Regel wird ein Buchauszug im Rahmen eines Gerichtsverfahrens gefordert und meistens geht es dabei um Unstimmigkeiten bezüglich der Provisionszahlung.

Strittig und letztendlich von den Gerichten noch **nicht abschließend** entschieden ist die Problematik des Buchauszugs beim Versicherungsmakler.
Das HGB regelt in § 87 c(2) HGB: Der Handelsvertreter kann bei der Abrechnung einen Buchauszug über alle Geschäfte verlangen, für die ihm nach § 87 Provision gebührt. Bekanntlich ist ein Versicherungsmakler **kein** Handelsvertreter. Die häufigste Strategie im Streitfall zwischen Versicherungsmaklern und Versicherern ist der Versuch, einen Vergleich auszuhandeln. Die Versicherer fürchten, gerichtlich zum Erstellen eines Buchauszugs für den Makler verurteilt zu werden.

Die meisten Versicherungsunternehmen sind zur Zeit nur schwer in der Lage, einen Buchauszug zu erzeugen. Die erforderlichen Informationen stehen in den verschiedenen Bestandssystemen und sind oft nicht kurzfristig verfügbar. Die notwendigen Daten aus den einzelnen Sparten müssen manuell zusammengetragen werden. Die Gerichte entscheiden hier noch recht unterschiedlich. Ein Urteil des BGH gibt es bis jetzt dazu nicht.

Sie haben auf jeden Fall nach den §§ 259 ff BGB einen **Auskunftsanspruch** auf die Ihnen zustehenden Vergütungen. Ob das nun ausdrücklich über einen Buchauszug erfolgt oder zum Beispiel über eine Courtageabrechnung, dürfte letztendlich keine entscheidende Rolle spielen. Über eine sogenannte Stufenklage können Sie den Versicherer im Streitfall gerichtlich zwingen, Ihnen die gewünschten Auskünfte zu erteilen.

**Ihr ASKUMA-Service-Team**

## 'Fortschritt':
## Schadenbearbeitung im ASKUMA Business Office (ABO)!

Seit April 2003 reguliert ASKUMA für die Würzburger und Interlloyd Versicherung Schäden abschließend.
Wir möchten hier die **Vorteile** aufzeigen, die Ihnen die 'richtige' Schadenmeldung bringt.

Schäden können an ASKUMA auf **drei** unterschiedlichen Wegen gemeldet werden:

1. Der **Vermittler** ruft den Vertrag im ABO auf, schaut nach, ob der Beitrag bezahlt ist und Versicherungsschutz besteht. Wenn ja, füllt er das **Schadenmeldeformular in ABO** aus!
   oder
   Der **Kunde** meldet den Schaden selbst **digital unter "www.askuma.de."** Unter dem Reiter "Service" liegen unter "Schadenmeldung" zu diesem Zweck Formulare im offenen Bereich der Website!

2. Schadenmeldung **per E-Mail** durch den **Makler oder den Kunden** direkt. Die relevanten Unterlagen werden als digitale Anlagen an das Mail gehängt. Das sind z.B. Fotos, Rechnungen oder Anschaffungsbelege!

3. Die Schadenmeldung erfolgt **per Post oder Fax**!

In der folgenden Tabelle sehen Sie die durchschnittlichen Bearbeitungszeiten für die unterschiedlichen Meldearten:

| **Wie der Schaden gemeldet wurde:** | | **Schadenbearbeitungszeit (*)** |
|---|---|---|
| 1.) | Schadenmeldung **per ABO**. Alle Unterlagen sind vollständig und liegen digital bei ASKUMA vor! | 30 Minuten in 80 % der Fälle!<br><br>2 Stunden in 20 % der Fälle! |
| 2.) | Schadenmeldung **per E-Mail** mit allen relevanten Informationen (als Dateianhang digitalisiert) an ASKUMA! | 1 Stunde in 50 % der Fälle!<br><br>4 Stunden in 50 % der Fälle! |
| 3.) | Schadenmeldung **per Fax oder per Post** mit allen relevanten Informationen an ASKUMA! | 2 Tage! |
| (*) ASKUMA bearbeitet die Schäden bei Vorliegen aller relevanter Informationen wie Quittungen, Rechnungen, Polizeiberichte etc. final (Schadenzahlung). | | |

Beispiel einer Schadenabwicklung vom 04.04.2003:

- **11:35 Uhr:** Herr Frank Schlegel, Kunde von ASKUMA-Partner Udo Sittig, meldet einen Überspannungsschaden.
- **11:37 Uhr:** Herr Sittig meldet sich im ABO an. Er stellt fest, dass Herr Schlegel die Prämie bezahlt hat und dass der Überspannungsschaden im erweiterten Interlloyd-Hausrat-Deckungskonzept versichert ist.
- **11:38 Uhr:** Herr Sittig ruft das Schadenformular im ABO auf, füllt es korrekt aus und versendet es im System.
- **11:45 Uhr:** Frau Jennifer Schultz, Mitarbeiterin der ASKUMA, ruft Herrn Sittig zurück, da Sie mit der Bearbeitung des Schadens begonnen hat. Frau Schultz bittet Herrn Sittig - er hat glücklicherweise einen Scanner - die Quittung des Ersatzteiles für das Fernsehgerät zu scannen und via 'Upload' im ABO zu veröffentlichen.
- **11:46 Uhr:** Herr Sittig scannt die ihm von Herrn Schlegel überlassene Quittung und stellt sie im ASKUMA Business Office ein.

- **11:55 Uhr:** Frau Schultz ruft Herrn Sittig an, bittet diesen seinen Kunden zu fragen, ob der Auszahlungsbetrag in Höhe von 61,36 EUR auf das vom VN angegebene Konto (Prämieneinzug per Einzugsermächtigung) angewiesen werden soll.
- **12:01 Uhr:** Herr Sittig hat mit Herrn Schlegel gesprochen. Der Betrag soll auf das gleiche Konto angewiesen werden.
- **12:10 Uhr.** Frau Maurer, Buchhalterin der ASKUMA, überweist daraufhin 61,36 EUR per Online-Banking auf das Konto von Herrn Schlegel.
- **12:15 Uhr:** Elektronische Schadenakte wird geschlossen!

**Herr Sittig:** 'Ich bin begeistert! Das Wort 'Schaden' verliert damit bei mir endlich seinen Schrecken!'

**Ihr ASKUMA-Service-Team!**

## ASKUMA DV-Tipp aktuell:
## Texte von der Formatierung befreien!

**So geht es leichter für Sie!**

Wenn eine Textpassage oder ein Text mehrere Formatierungen aufweist, kann es mitunter recht schwierig und zeitaufwendig werden, diese verschiedenen Formatierungen alle einzeln zu entfernen. Denn zuerst müssen Formatierungsattribute wie **"Fett"**, *"Kursiv"* oder "Unterstreichen" aufgehoben werden, dann die Schriftgröße und der Zeichensatz korrigiert werden.

**Tipp:** Viel einfacher ist es, die gewünschte Passage im Text zu markieren und anschließend die Tastenkombination "Strg" und "Leertaste" zu betätigen. Word hebt alle Textformatierungs-Attribute umgehend auf - und weist der Markierung die Standardformatierung für den aktuellen Absatz zu. Soll der gesamte Text auf diese Art befreit werden, empfiehlt es sich diesen vorher mit "Strg" und "A" vollständig zu markieren.

**DV-Tipps die Ihnen weiterhelfen - Ihr ASKUMA-Online-Team**

## 'Rechtsprechung aktuell'
## Private Krankenversicherung (PKV) muss Ablehnung von Behandlungskosten begründen!

**Weit gehender Anspruch auf Auskunft!**

Der Auskunftsanspruch reicht dem Urteil des Bundesgerichtshofes (BGH) zufolge sogar soweit, dass ein für die Ablehnung maßgebliches ärztliches Gutachten offen zu legen ist. Dazu gehöre auch der Name des Gutachters, so das Richtergremium.

**Begründung des BGH:** Das Versicherungs-Vertrags-Gesetz (VVG) gewähre dem Kunden einen Auskunftsanspruch. Dies gelte auch dann, wenn der vom Versicherer beauftragte Facharzt den Patienten nicht persönlich untersucht, sondern lediglich versicherungsintern eine Bewertung des Antrags auf Kostenübernahme vorgenommen hat. Das Gericht gab damit einem Mann Recht, dem ein Teil seiner Heilpraktikerbehandlung nicht erstattet worden war.

**Begründung der Versicherung:** Der Arzt halte bestimmte Diagnosen und Therapien nicht für medizinisch notwendig. Der Versicherer stützte sich dabei auf besagtes ärztliches Gutachten, das er nicht offen legen wollte, weil dem Arzt Vertraulichkeit zugesichert worden war.

Der BGH war da anderer Meinung.

**Begründung des Gerichts:** Der Patient müsse sich umfassend über das Gutachten und dessen Urheber informieren können, weil er sich andernfalls kein Bild über die Kompetenz und Unbefangenheit des Sachverständigen machen könne. Externe Gutachter dürfen nicht anonym bleiben.
Wenn der Versicherer wie hier ein externes Gutachten eingeholt hat, ist er zu dessen Offenlegung verpflichtet.
Dass dieses Gutachten der Prüfung seiner Leistungspflicht mithin internen Zwecken dient, ändert daran nach dem Wortlaut des Gesetzes nichts.
Ob die Pflicht zur Offenlegung auch für Ärzte gilt, die bei einem Versicherer fest angestellt sind, ließ der BGH offen.
*Urteil vom 11. Juni 2003 (Az.: IV ZR 418/02)*

# Ausgabe September 2003

## Inhaltsübersicht

# ASKUMA Aktuell

**Ausgabe Nr 08/2003**
**September 2003**
**monatlich**





**Topthema:**
**Tipps zur Beschleunigung der Schadenbearbeitung!**

**Schadenbearbeitung** bei ASKUMA. Ein Thema das unsere Partner interessiert. Das zeigt die Resonanz auf unseren Artikel in der August-Ausgabe zum Thema. Erfahren Sie weitere nützliche Informationen!

Lesen Sie hier mehr...

**Vergleich:**
**ASKUMA vergleicht für Sie KFZ!**

'Mann' fährt einen **Ford Focus 1.6** mit 74 KW. Soviel kostet der Schutz (Haftpflicht und Vollkasko) in Mainz (MZ) und Weimar (WE)!

Lesen Sie hier mehr...

**'College':**
**Dateien in "Outlook" anhängen!**

Erfahren Sie hier Grundsätzliches über **Dateiversand per Email**!

Lesen Sie hier mehr...

## 'Fortschritt':
## Das Policierungstool bei ASKUMA!

Das auch noch für Sie! Zeit sparen durch **direkte Policierung** mit dem ASKUMA - Policierungstool!

Lesen Sie hier mehr...

## 'Rechtsprechung aktuell'
## Private Krankenversicherer müssen für teure Luxusbehandlungen in Privatkliniken zahlen!

In einem **Grundsatzurteil** entschied der **Bundesgerichtshof (BGH)**, dass Private Krankenversicherer Ihren Kunden auch teure Spezialoperationen in entsprechenden Spezialkliniken bezahlen müssen. Entscheidend dabei ist allein die **medizinische Notwendigkeit** (Az.: IV ZR 278/01).

Lesen Sie hier mehr...

**Service**

Hat sich Ihre Adresse geändert?
Oder Ihre Bankverbindung?
Kein Problem!
Hier können Sie Ihre Daten aktualisieren: zum Zugangsmanager

Fragen und Anregungen telefonisch unter 0180 2 275862
oder per E-Mail an newsletter@askuma.de

Impressum

Sie möchten zukünftig den Newsletter von ASKUMA nicht mehr erhalten? Zur Abmeldung

OVERNIGHT POLICE •• •• •• 30 MINUTEN REAKTIONSZEIT
GARANTIE

Herzlichst Ihr

Thomas Wehrum
(Online-Redaktion)

**Topthema:**
**Tipps zur Beschleunigung der Schadenbearbeitung!**

**Schadenmeldung bei ASKUMA.**

Gegenstandes angegeben werden.
**Fahrraddiebstahlschaden:**
Der Schaden muss an die Polizei und auch an das örtlich zuständige Fundbüro gemeldet werden. Es muss 3 Wochen nach dem Diebstahl eine Bestätigung des Fundbüros vorgelegt werden, dass das Fahrrad nicht wiedergefunden wurde.
**Überspannungsschaden:**
Es ist eine Bescheinigung einer Fachwerkstatt erforderlich, dass der Schaden durch Überspannung eingetreten ist. Dann ist ein Kostenvoranschlag für die Reparatur nötig und ggf. ein Hinweis, was ein gleichwertiges Gerät heute neu kostet.
**Glasschaden:**
Es kann nur nach Vorlage einer Rechnung reguliert werden, also nicht nach einem Kostenvoranschlag. Bitte geben Sie genau an, zu welchem Gebäudeteil die beschädigte Scheibe gehört - also z.B. Türverglasung in der Küche oder Verglasung im Treppenhaus. In einigen Verträgen sind nur die Scheiben versichert, die innerhalb der Wohnung liegen.

**Ihr ASKUMA-Service-Team**

**Vergleich:**
**ASKUMA vergleicht für Sie KFZ!**

**KfZ-Tarife für Männer in Mainz und Weimar!**

'Mann' fährt einen Ford Focus 1.6 mit 74 KW...

**Beispiel 1 - Ford Focus 1.6 (74 KW) - versichert in Mainz (MZ)!**

- 39 jähriger verheirateter Mann
- Nutzer: VN und Ehepartnerin
- Versicherungsbeginn: 01.07.2003
- Erstzulassung: 01.07.2003
- Vollkasko: 300 EUR SB
- Teilkasko: 150 EUR SB
- SF-Klasse: 6 (Haftpflicht 55%, Vollkasko 60%)
- Jahresfahrleistung: 15.000 km
- Haftpflicht: 50 Mio. EUR pauschal
- Erstbesitzer
- Abstellplatz: abschließbare Garage
- Hersteller-Nummer: 8566
- Typschlüssel-Nummer: 346

| Gesellschaft | Jahresprämie in EUR |
|---|---|
| Huk24 (Internettarif) | 565 |
| Axa die Alternative (leistungsreduzierter Tarif) | 586 |
| DA Direkt (Internettarif) | 594 |
| Huk-Coburg Allg. | 604 |
| ***ASKUMA telcon*** | ***606*** |

**Beispiel 2 - Ford Focus 1.6 (74 KW) - versichert in Weimar (WE)!**

- 39 jähriger verheirateter Mann
- Nutzer: VN und Ehepartnerin
- Versicherungsbeginn: 01.07.2003
- Erstzulassung: 01.07.2003
- Vollkasko: 300 EUR SB
- Teilkasko: 150 EUR SB
- SF-Klasse: 6 (Haftpflicht 55%, Vollkasko 60%)
- Jahresfahrleistung: 15.000 km
- Haftpflicht: 50 Mio. EUR pauschal
- Erstbesitzer
- Abstellplatz: abschließbare Garage
- Hersteller-Nummer: 8566

| Gesellschaft | Jahresprämie in EUR |
|---|---|
| Huk24 (Internettarif) | 644 |
| Axa die Alternative (leistungsreduzierter Tarif) | 663 |
| DA Direkt (Internettarif) | 677 |
| ***ASKUMA telcon*** | ***681*** |
| Huk-Coburg Allg. | 690 |
| Jahres-Netto-Beiträge inklusive Versicherungssteuer! | |

## 'College': Dateien in "Outlook" anhängen!

In der Praxis tauchen verschiedene **Dateien** auf. Gekennzeichnet sind diese durch ihre Endung, die das jeweilige **Speicherformat** der Datei definiert. So steht die Endung ".doc" für Word-Dateien, die Endung ".xls" für Excel- und ".jpg" oder ".gif" für Bild-Dateien.
Per Email kann man nicht nur Textnachrichten versenden. Dieser Dienst kann auch zum Übermitteln von Daten und Dateien benutzt werden. Zum Anhängen von Dateien an Ihre Nachricht gehen Sie folgendermaßen vor:

- "Outlook" aufrufen und neue Nachricht mit Email-Adresse und Betreff erstellen
- In der Symbolleiste jetzt einfach auf das Symbol "Heftklammer" klicken.
- "Outlook" öffnet nun automatisch ein neues Fenster ("Datei einfügen") in dem Sie Ihr gewünschtes Dokument (Datei) im Windows- Explorer suchen und durch Doppelklick der Nachricht anhängen können

Die angehängte Datei erscheint gekennzeichnet durch ihr Dateisymbol (z.B. Word) und Dateiname im unteren Teil der Nachricht.

**Nie mehr Probleme beim Datei-Versand**

Das entscheidende Problem beim Verschicken von Dateien per Email ist die Dateigröße.
**Unser TIPP:** Begrenzen Sie deshalb Ihre Dateianhänge auf eine Größe von 1 Megabyte (1 MB). **Ihr Nutzen:** Beim Verschicken von Dateien kann man viel Zeit und Geld sparen. Wenn Sie keine Flatrate haben, zahlen Sie für das Datenvolumen. Viele Firmen lassen nur Dateien bis zu einer Größe von 1-2 MB als maximale Größe auf ihren Servern zu. Teilen Sie ihre Dateien eventuell auf mehrere Nachrichten (Emails) auf.

**Wie kann man die Größe einer Datei ermitteln?**

Das geht ganz einfach. Im Windows Explorer, der Ihnen alle Dateien und Ordner auf Ihrem Computer übersichtlich anzeigt, einfach auf das Feld "Dateiname" klicken und dann nach Betätigen der rechten Maustaste die Option "Größe" anklicken. Nach Aktivierung der Option wird neben dem Dateinamen unter "Größe" der Dateiumfang (z.B. 1 MB )- angezeigt.

**Dateien komprimieren**

Der Umfang der Dateien kann mit zusätzlicher Software erheblich reduziert werden. **Unser TIPP:** Komprimieren sie Ihre Dateien z. B. mit dem Packprogramm WinZip.
**Ihr Nutzen:** Absender und Empfänger sparen so Zeit und Speicherplatz und Begrenzungen des Dateiumfangs können eingehalten werden.

Uns so geht's:

- Datei im Windows Explorer markieren
- Mittels rechter Maustaste Option "Zu Zip-Archiv hinzufügen" auswählen
- Im nun geöffneten Dialogfenster "Hinzufügen" sehen Sie ganz oben die ausgewählte Datei
- Darunter geben Sie nun unter der Rubrik "Zu Archiv hinzufügen" den Pfad und den Namen des Zip-Archivs an. Vorbelegt ist dabei bereits die ausgewählte Datei mit der Speicherformat-Endung ".zip".
- Unter "Aktion" legen Sie dann fest was geschehen soll. Die bereits vorbelegte Aktion "Dateien hinzufügen" bedeutet, dass eine neue Zip-Datei angelegt wird.
- Als weiteres können Sie den Grad der Komprimierung (Komprimierungsstufe) festlegen. Für Internetübertragung sollten Sie stets die Einstellung "maximal" wählen.
- Starten Sie nun die Komprimierung mit Klick auf den Button "Hinzufügen".
- Nach Beendigung der Komprimierung wird Ihnen die 'gepackte' Datei in einem neuen Fenster - mit 'WinZip-Archivnamen' und den wichtigsten Angaben zur Datei, u.a. beispielsweise auch mit welcher Prozentzahl die Dateien verkleinert wurden - angezeigt.

**Selbstentpackende Archive erstellen**

Wichtig beim Verschicken von komprimierten Dateien wie z.B. mit "WinZip" ist, dass der Empfänger die Dateien wieder dekomprimieren kann. Dies können sie umgehen, indem Sie das Zip-Archiv in eine sich selbst entpackende ('selbstextrahierende') Datei umwandeln. Der Empfänger muss die Datei lediglich aufrufen um sie zu nutzen. Die 'Entpackung' oder 'Dekomprimierung' passiert beim Öffnen automatisch.

Und so geht's:

- Erstellen Sie zunächst wie oben beschrieben ein Zip-Archiv mit den zu komprimierenden Dateien
- Bevor Sie nun das Fenster mit dem neu angelegten WinZip-Archiv schließen einfach unter Menüpunkt "Aktionen" die Funktion "EXE Datei erzeugen" auswählen und bestätigen
- WinZip erstellt nun zusätzlich zum eigentlichen Zip-Archiv" eine "selbstextrahierende Datei" die als Endung allerdings ".exe" trägt und ebenfalls als Nachrichten-Anhang verschickt werden kann.

Übrigens: Sollten Sie einmal wirklich nicht mehr weiter wissen empfiehlt sich die sogenannte "Online-Hilfe", die praktisch in jedem Programm zur Verfügung gestellt wird. Sie finden sie in der Menüleiste entweder als Symbol "Fragezeichen" oder unter Menüpunkt "Hilfe".

**Ihr ASKUMA-Service-Team**

## 'Fortschritt':
## Das Policierungstool bei ASKUMA!

**Zeit sparen durch direkte Policierung - Das ASKUMA-Policierungstool!**

Falschpolicierung, Terminierung, Warten auf Policen und Courtagen ist für Sie Vergangenheit, wenn Sie zu den ASKUMA- Top Partnern gehören. Dann können Sie Ihre Policen selbst ausfertigen.

Und so geht’s:

- Nach Anmeldung im ASKUMA Business Office (ABO) unter Reiter "Tarifierung" Tarifrechner auswählen (bspw. Klick auf Rechtsschutz der Rechtsschutz Union Versicherungs-AG).
- Nun die gewünschten Berechnungs-Daten eingeben und durch Klick auf "Prämie berechnen" Beitrag erstellen
- Durch "Klick" auf den mittleren Button "Angebot/Deckungsnote" im Rechner gelangen Sie in die Angebotsübersicht
- Hier in der Listbox "Policenversand" die Option "an den Kunden durch Vermittler" auswählen
- Nun die Antrags-Daten eingeben und mit Klick auf Button "Antragsdaten prüfen" die Eingaben auf Vollständigkeit hin überprüfen. OK!
- Im nachfolgenden orangefarbenen Dialogfeld das ganz unten in Angebot/Deckungsnote angezeigt wird, in der Listbox die Option "Ich drucke die Police selbst aus" wählen
- Jetzt nur noch darrunterliegenden Button "Police erstellen" anklicken und danach mit Klick auf den Link "Hier geht es zur Police" die Policen-Ansicht aufrufen

Geschafft. Sie können nun die Police ausdrucken - Druckbutton in der Policen-Ansicht - und Ihrem Kunden persönlich aushändigen. Nach Ihrer erfolgreichen Policierung wird durch ASKUMA gewährleistet, dass die Police **nur** durch Sie an den Kunden ausgehändigt wird.

Policierung - Policenerstellung und Policen-Ausdruck durch den Vermittler - Bei ASKUMA einfach, schnell und problemlos.

**Ihr ASKUMA-Online-Team**

'Rechtsprechung aktuell'
Private Krankenversicherer müssen für teure Luxusbehandlungen in Privatkliniken zahlen!

**Der Bundesgerichtshof (BGH) entschied: Private Krankenversicherer müssen für teure Luxusbehandlungen in Privatkliniken zahlen (Az. IV ZR 278/01)**

In einem speziellen Fall klagte ein Beamter der sich nach mehreren Bandscheibenoperationen in einer nicht der Bundespflegesatz- Verordnung unterliegenden Privatklinik drei Bandscheibenoperationen unterzog. Der Gesamtaufwand belief sich dabei auf 23665 Euro, wobei die Beihilfe die Hälfte übernahm. Die andere Hälfte sollte die private Krankenversicherung übernehmen. Diese weigerte sich jedoch, den ganzen Betrag zu übernehmen und erstattete nur die Kosten in Höhe eines früher in ähnlichen Fällen berechnete Tagespflegesatz von 415 Euro.
Die Begründung der Versicherung: Der Krankenhausaufnahmevertrag sei nichtig, da die Fallpauschalen im Vergleich zu den Pflegesätzen um 900 % sittenwidrig überzogen seien.

**Daraufhin klagte der Beamte und bekam vom BGH in einem Grundsatzurteil Recht.**

Der BGH entschied, dass die Privatversicherung die gesamten Kosten tragen müsse.
Entscheidend sei die *medizinische Notwendigkeit*. Denn in den Versicherungsbedingungen steht, "..dass die medizinisch notwendige Heilbehandlung einer versicherten Person wegen Krankheit oder Unfallfolgen" bezahlt werden muss.
Nach bisherig vorherrschender Meinung musste die Behandlung nicht nur unter dem Aspekt der objektiv medizinischen Notwendigkeit beurteilt werden sondern auch unter Kostenaspekten vertretbar sein.

**Dies sieht der BGH in seinem Urteil anders:**
Die Höhe der Behandlungskosten spielt unter Einbeziehung der freien Klinikwahl keine Rolle. Außerdem seien die Behandlungskosten einer öffentlichen und einer privaten Klinik nicht miteinander vergleichbar. Die Gegenüberstellung der Behandlungskosten gebe schon deshalb ein schiefes Bild, da die öffentlichen Krankenhäuser vom Staat bezuschusst seien. Deshalb dürften sie im Unterschied zu privaten Kliniken ihre Investitionskosten nicht in die pauschalen Pflegesätze einbeziehen. Vor diesem Hintergrund wäre der Vorwurf des Wuchers nur berechtigt gewesen, wenn die Krankenversicherung im Laufe des Verfahrens entsprechend niedere Vergleichszahlen anderen Kliniken vorgelegt hätte.

Für den Ersatz für Arztrechnungen gilt das Urteil des BGH jedoch **nicht**. Die Krankenversicherer begrenzen in den Bedingungen hierbei ausdrücklich die Obergrenzen der Zahlung. Zu Grunde gelegt wird dabei der Steigerungssatz der amtlichen Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ). Je nach Tarif werden dabei vereinbarte Sätze von bis zum 2,3fachen oder bis zum 3,5fachen des GOÄ- Satzes (Höchstsatz) übernommen. Unbegrenzte Zahlungen der Arztrechnungen erfolgt nur bei entsprechendem Passus in den Bedingungen.

Deshalb: Als Patient bei den einzelnen Tarifen immer auf die Versicherungsbedingungen achten und vorher mit der Krankenkasse darüber sprechen, welcher Anteil bei teuren Behandlungen im Einzelfall übernommen wird. (Az. IV ZR 278/01)

# Ausgabe Oktober 2003

## Inhaltsübersicht

# Ausgabe November 2003

## Inhaltsübersicht

# ASKUMA Aktuell



**Ausgabe Nr 10/2003**
**November 2003**
**monatlich**




**Topthema:**
**Der Finanzdienstleister im Büro der Zukunft**

In einer dreiteiligen Serie schildern wir, wie sich Ihr **Maklerbüro in Zukunft** verändert. Teil 1: Ihr Kunde wünscht Versicherungsschutz.

Lesen Sie hier mehr...

**Vergleich:**
**ASKUMA vergleicht für Sie KFZ**

Wie teuer sind **"Worst-Case-Risiken"**, zum Beispiel ein alter Ford Fiesta mit Vorschäden in Frankfurt/Main?

Lesen Sie hier mehr...

**'Fortschritt':**
**Golden Oldies**

Heute ist nahezu **jeder vierte deutsche Bundesbürger zwischen 60 und 80 Jahre** alt. Die Senioren von heute sind die **reichsten** Alten aller Zeiten. Klar, dass sich nun auch **Vermittler immer gezielter** auf die "Golden Oldies" einstellen.

Lesen Sie hier mehr...

## 'College':
## Neue Infos zur EU-Versicherungsvermittler-Richtlinie und EU-Wertpapierdienstleistungs-Richtlinie

Der **Januar 2005** rückt näher und damit die **Umsetzungsverpflichtung** der EU Versicherungsvermittler-Richtlinie **in deutsches Recht**.

Lesen Sie hier mehr...

## ASKUMA DV-Tipp aktuell:
## Suchen und Finden im Internet

Sie suchen zum Beispiel einen Begriff in den Bedingungen? Mit der **Steuerungs- und Buchstabe-F-Taste** geht's am schnellsten.

Lesen Sie hier mehr...

## 'Rechtsprechung aktuell':
## Haftungsbeschränkung zugunsten des Mieters

Der Bundesgerichtshof (BGH) entschied: Legt der Vermieter die Prämien für die **Feuerversicherung** über die Betriebskostenabrechnung anteilig um, muss dem **Mieter auch der Versicherungsschutz zugute** kommen. (BGH VIII ZR 41/95)

Lesen Sie hier mehr...

**Service**

Hat sich Ihre Adresse geändert?
Oder Ihre Bankverbindung?
Kein Problem!
Hier können Sie Ihre Daten aktualisieren: zum Zugangsmanager

Fragen und Anregungen telefonisch unter 0180 2 275862
oder per E-Mail an newsletter@askuma.de

Impressum

Sie möchten zukünftig den Newsletter von ASKUMA nicht mehr erhalten? Zur Abmeldung

OVERNIGHT POLICE •• •• 30 MINUTEN REAKTIONSZEIT
GARANTIE

Herzlichst Ihre

Sabine Groß
(Online-Redaktion)

**Topthema:**
**Der Finanzdienstleister im Büro der Zukunft**

In einer dreiteiligen Serie schildern wir, wie Ihr Maklerbüro in Zukunft aussieht.

**Teil 1: Ihr Kunde wünscht Versicherungsschutz**

Was steht am Anfang?

Der Versicherungstarif, der Wunsch eines Ihrer Kunden? Müßig zu fragen. Sagen wir einfach, einer Ihrer Kunden hat Bedarf nach neuem Sach- Versicherungsschutz, Maklerauftrag liegt vor. Sie starten. Haben Sie Zugriff auf Vergleichsprogramme, geben Sie die entsprechenden Tarifierungsdaten ein, erzielen in Ranking. Ein bestimmter Hausratversicherer steht nun auf dem ersten Platz. Sie haben aber sofort ein merkwürdiges Gefühl. Sie sind auch Mitglied einer Plattform oder eines Pools und fragen sich daher, was ist mit den Deckungskonzepten. Schnell überprüft und festgestellt, Angebot des Deckungskonzeptes ist für Ihren Kunden vorteilhafter.

Zur Sicherheit überprüfen Sie die Angebotsdaten noch mit Versicherungstarifen etablierter Maklerversicherer, bei denen Sie telefonisch Rabatte einholen können. Dumm nur, drei Angebotsprogramme (CDs wurden vor 6 Monaten installiert) sind nicht mehr aktuell. Zwei Versicherer erreichen Sie telefonisch gerade nicht. In einem Extranet eines Maklerversicherers finden Sie das preisgünstigste Angebot. Das Leistungsspektrum des Tarifes liegt geringfügig unter dem zuvor ins Auge gefassten Deckungskonzept.

Sie entscheiden sich für das Angebot des Maklerversicherers. Also: Angemeldet sind Sie schon in der geschlossenen Benutzergruppe. Tarifierung starten, elektronischen Antrag ausfüllen und versenden. Stopp, elektronischer Antrag? Nicht bei jedem Angebot! Häufig muss man erst einen komplizierten Download starten, dann muss man das Programm Acrobat Reader auf dem eigenen Rechner installiert haben (hoffentlich die richtige Version!), um die sogenannten pdf-Dateien bearbeiten zu können. Versenden Sie dann auch noch den sogenannten 'elektronischen' Antrag per E-Mail, haben Sie später nicht einmal die Antragsdaten von Ihrem Kunden abgespeichert. **Die erste Kostenfalle erwischt.** Sie tragen nun mühsam die Kunden- und Tarifierungsdaten in Ihr Agenturverwaltungsprogramm ein - klassische Doppelarbeiten - zu Ihren Lasten.

Der Risikoträger seinerseits erhält nun den elektronischen Antrag, schreibt die Angebotsdaten nochmals in sein Verwaltungssystem (in der Regel Großrechner), erzeugt eine Police. Diese Police müsste Ihnen nun zur Verfügung gestellt werden, wohlgemerkt elektronisch, damit Sie den dokumentierten Versicherungsschutz für Ihren Kunden überprüfen können. (Achtung wichtig! Wenn Falschpolicierung nicht von Ihnen entdeckt wird, dann Maklerhaftung).

Sie beantragen also den sogenannten **GDV-Datenaustausch zwischen Makler und Versicherer**. Merkwürdig nur, Sie erhalten weder Antragsdaten, noch ist die Police elektronisch. Was ist überhaupt in diesen Datensätzen? Zu aller erst Vertragsdaten, selten oder sagen wir's direkter, keine Inkasso-, keine Mahn-, keine Courtage- und keine Schadendaten. Sie bestücken also Ihre mächtige Agenturverwaltungs-Datenbank mit Vertragsdaten, die Sie bereits im Antragsstadium zum Großteil selbst eingetippt haben. **Die zweite Kostenfalle!**

Sie bekommen Besuch:

Ihr Maklerbetreuer zeigt Ihnen nun das neue erweiterte 'Extranet' des von ihm vertretenen Maklerversicherers. 'Toll', denken Sie, 'jetzt können meine Probleme gelöst werden.' Die Installations-CD haben Sie bereits entsorgt. Doch nach dem Einstieg und dem Erlernen der 'anspruchsvollen' Navigation suchen Sie vergebens Ihre Bestandsdaten. Tarifierungssysteme und elektronische Anträge bietet das System zwar auch. Aber Sie lernen schnell - alles Standard. Möchten Sie Rabatte auf Tarife, lächelt Ihr Maklerbetreuer und teilt Ihnen charmant mit: 'Gibt's nach wie vor nur bei mir.' Aktuelle Umfragen zeigen: **Missverhältnis zwischen den Ansprüchen der Makler und der Realität bei den Versicherern**. So müssen Sie sich zu jedem Extranet eine **Zugangskennung** und ein **Geheimwort** merken. Während Sie sich als Makler wünschen, Ihren Kundenservice mit aktuellen Tarif- und Vertragsinformationen zu beschleunigen, bevorzugen Versicherer **Downloadservices**. Und der kritischste Punkt: **echte digitale Geschäftsvorfälle wie zum Beispiel die Online-Policierung sind in den meisten Extranets nicht enthalten**, Medienbrüche durch E-Mail, Fax und Schreiben sind also vorprogrammiert. Die Policierung erfolgt nach wie vor auf herkömmlichen Wegen. Sie erhalten vom Versicherer die Policenkopie und können diese dann abheften (der Leitzordner grüßt). **Kostenfalle drei**!

Der Tag ist vorbei. Sie ordnen 'nur zur Sicherheit' noch mal alle Unterlagen - trotz (!) der bei Ihnen vorhandenen EDV in einen Ordner im Aktenschrank ein: das Angebot (ausgedruckt), den Antrag (ausgedruckt),

die Policenkopie - alles auf Papier.

Fassen wir zusammen:

- Sie haben die Daten erfasst, der Versicherer auch.
- Die Daten liegen also doppelt vor, bei Ihnen im DV-System, in Papierform in Ihrem Schrank, beim Versicherer im Datenbanksystem. (Frage an Sie nebenbei: Sind die auf beiden Systemen erfassten Daten identisch?)
- Sie tragen die Kosten Ihres DV-Systems, der Versicherer benötigt im Sachbereich 30 bis 40 % der Prämie für die Verwaltung, ein Großteil davon für seine DV-Systeme.
- Ihre Telefon-/Porto-/Papierkosten und Faxgebühren steigen weiter.
- Durch Einsatz Ihrer Technik und der Technik des Versicherers werden die Kosten nicht gesenkt, die Geschäftsvorfälle nicht beschleunigt.

Die Frage, warum das so ist und die Antwort darauf: **Doppelarbeiten** (meist sogar Mehrfacharbeiten)!

Diese **Kostenspirale muss durchbrochen werden**! Für alle Beteiligten sind daher Lösungswege gefragt, die ohne Medienbrüche, ohne Doppelarbeit, mit kurzen Bearbeitungszeiten und mit einer einzigen Datenhaltung auskommen.

Der andere Weg, ein Modell der Zukunft, in unserem nächsten Teil dieser Serie ...

Ihre Sabine Groß

## Vergleich:
## ASKUMA vergleicht für Sie KFZ!

**Risikoklasse: "Worst-Case-Risiken" versichert in Frankfurt/Main**

"Versicherungsnehmer" fährt einen Ford Fiesta, Baujahr 1991.

**Beispiel: Ford Fiesta - mit folgenden "Worst-Case-Risiken":**

- 44 jähriger, verheirateter Mann
- Nutzer: freie Fahrerwahl
- Versicherungsbeginn: 01.01.2004
- Erstzulassung: 01.01.1991
- Teilkasko: 150 EUR SB
- 3 Schäden in 2 Jahren (2KH/1VK)
- Jahresfahrleistung: 35.000 km
- Haftpflicht: 50 Mio. EUR pauschal
- keine Wegfahrsperre
- Abstellplatz: Laternenparker
- Hersteller-Nummer: 0928
- Typschlüssel-Nummer: 784

| | Gesellschaft | Gesamt-Jahresprämie in EUR inkl. Versicherungssteuer | Haftpflicht-Prämie | Teil-Kasko |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Continentale | 977 | 881 | 96 |
| 2. | EUROPA | 1.183 | 1.110 | 73 |
| 3. | Optima | 1.206 | 1.123 | 83 |
| 4. | HUK24 (Internettarif) | 1.230 | 1.125 | 105 |
| 5. | Schweizer National | 1.233 | 1.156 | 77 |
| 6. | ***ASKUMA telcon*** | ***1.242*** | ***1.095*** | ***147*** |
| 7. | Mannheimer | 1.242 | 1.128 | 114 |
| 8. | DA Direkt online (Internettarif) | 1.263 | 1.141 | 122 |
| 9. | DEVK Allgemeine | 1.267 | 1.177 | 90 |
| 10. | Condor | 1.294 | 1.195 | 99 |
| 11. | VHV | 1.317 | 1.205 | 112 |
| 12. | HUK-Coburg Allgemeine | 1.318 | 1.204 | 114 |
| 13. | Cosmos | 1.356 | 1.273 | 83 |
| 14. | DBV-Winterthur | 1.392 | 1.244 | 148 |
| 15. | LVM | 1.425 | 1.284 | 141 |
| 16. | Deutscher Herold | 1.469 | 1.357 | 112 |
| 17. | Gerling | 1.472 | 1.351 | 121 |
| 18. | Gothaer | 1.503 | 1.413 | 90 |

**Ihr ASKUMA-Service-Team**

## Fortschritt:
## Golden Oldies

Noch bilden die 35- bis 40-Jährigen die stärkste Bevölkerungsgruppe. In 50 Jahren werden die über 58-Jährigen dominieren. Bereits heute sind 20 Millionen deutsche Bundesbürger **zwischen 60 und 80 Jahre** alt, also nahezu **jeder vierte**!

Die neue Generation "60 plus" ist kaufkräftiger, mobiler und agiler wie nie zuvor. Rund 40 % aller Reisen werden heute von Kunden über 55 gebucht. Jeder dritte Porschekäufer ist um die 60. Kein Wunder: Das Deutsche Institut für Wirtschaftsforschung schätzt das Vermögen der heutigen Rentnergeneration auf mehr als zwei Billionen Euro. Rentnerhaushalte verfügen danach im Schnitt über ein frei verfügbares Einkommen von 1.400 Euro monatlich, nur 3 Prozent weniger als ein vergleichbarer Arbeitnehmerhaushalt. Laut einer Studie der Friedrich-Ebert-Stiftung sind sie die **"reichsten Alten aller Zeiten". Versicherungsvermittler stellen sich daher zunehmend auf "Golden Oldies" ein.**

Um den wohlverdienten Ruhestand sorglos und unbeschwert genießen zu können, bieten Versicherer verstärkt sogenannte "Assistance"-Produkte an. Hervorgetan haben sich hier die **Bayerischen Beamten Versicherungen** mit ihrem **BBV-Notfall-Programm**. Auch andere finden das BBV-Notfall-Programm ausgezeichnet: die Jury der Zeitschrift Capital verlieh dem BBV-Notfall-Programm den **ersten Platz des Produkt-Innovationspreises 2002**!

Das BBV-Notfall-Programm gibt es als **Standard-Schutz** oder **Komfort- Schutz** ab ca. 200 Euro im Jahr inkl. Versicherungssteuer. Es berücksichtigt die besondere Lebenssituation der Senioren. Mit zunehmendem Alter wächst die Unsicherheit bei der Bewältigung von Ausnahmesituationen, da viele Senioren einen Singlehaushalt führen, die Kinder an einem anderen Wohnort leben bzw. man den Angehörigen nicht zur Last fallen möchte. Aber: jeder Mensch möchte im Notfall die richtige praktische Hilfeleistung, Unterstützung, Beratung und Versorgung. "Notfall" heißt hier, ein Mensch benötigt fremde Hilfe, weil sein Leben, seine Gesundheit oder sein Besitz bedroht ist - unabhängig davon, welche Bedrohung vorliegt, zum Beispiel bei Erkrankung, nach einem Unfall, bei Einbruch, Feuer, Wasserrohrbruch usw.

Der Kunde erhält eine **BBV-Notfall-Card**. An **24 Stunden** am Tag und an **365 Tagen** im Jahr kann er die Notfall- und Servicezentrale unter einer 0180-Telefonnummer anrufen. Diese Zentrale

- nennt kostenlos Ärzte, Krankenhäuser, weitere medizinische und therapeutische Einrichtungen, ambulante oder stationäre Pflegedienstleister, ärztliche Notdienste, Apothekennotdienste und Selbsthilfegruppen.
- informiert ebenfalls kostenlos über Medikamente, Krankheitsursachen, Reiseapotheke usw.
- organisiert sofort kostenlos fachärztliche Hilfe, Krankentransporte, einen Dolmetscher-Service im Ausland, Versorgung von Haustieren, Handwerker usw.
- organisiert Unfallhilfsmaßnahmen und übernimmt dafür die Kosten bis zu 50.000 Euro.
- zahlt die vertraglich vereinbarten Pflegeleistungen bei schwerer Pflegebedürftigkeit durch einen Unfall.
- zahlt sofort bis zu 12.000 Euro bei einer schweren Verletzung mit einer Invalidität von mindestens 50% oder einem Oberschenkelhalsbruch.

Damit nicht genug, umfassen die Hilfen bzw. finanziellen Versicherungsleistungen des BBV-Notfall-Programms außerdem:

- Hausnotruf-Dienst
- Rehabilitationsberatung und -maßnahmen nach einem Unfall
- Umbau von Wohnung und Einfamilienhaus sowie Umrüstung von Kfz
- Kosmetische Operationen
- Krankenhaustagegeld
- Leistungen bei Tod durch Unfall
- Ruhestättenpflege und -schutz

Neugierig auf mehr Infos zum Produkt? Dann verfolgen Sie gespannt die ASKUMA-News in Ihrem ASKUMA Business Office. Wir informieren Sie in den nächsten Newsletter-Ausgaben außerdem über weitere neue Produkte des lukrativen Seniorenmarkts!

**Ihr ASKUMA-Service-Team**

## 'College':
## Neue Infos zur EU-Versicherungsvermittler-Richtlinie und EU-Wertpapierdienstleistungs-Richtlinie

Der **Januar 2005** rückt näher und damit die Umsetzungsverpflichtung der EU-Versicherungsvermittler-Richtlinie in deutsches Recht.

Für die reinen Versicherungsvermittler gibt es derzeit keine neuen Erkenntnisse.

Die größte Gefahr für die über 400.000 Finanzdienstleistungsvermittler ist die Erfüllungsverpflichtung der strengen Kriterien der EU-Wertpapierdienstleistungs-Richtlinie (Investment Service Directive). Hier scheint sich etwas zu tun. Diese Verpflichtung soll inzwischen vom Tisch sein.

Die Frage der Kenntnisse und Fertigkeiten, die nachzuweisen sind, hat das BaFin (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht) zur Zeit noch nicht abschließend festgelegt. Es kristallisiert sich heraus, dass die vom Deutschen Industrie und Handelskammertag (DIHT) geschaffenen Fortbildungen zum/zur Fachberater/in für Finanzdienstleistungen oder Fachwirt/in für Finanzberatung die Anforderungen erfüllen werden.

Wenn es konkrete Neuigkeiten gibt, werden wir Sie weiter informieren.

Aktuelle Infos finden Sie auch auf den Webseiten der Europäischen Union.

## ASKUMA DV-Tipp aktuell:
## Suchen und Finden im Internet

Kennen Sie das? Sie als Vermittler suchen einen bestimmten Passus zum Versicherungsschutz, der für Ihren Kunden wichtig ist. Dafür Papierberge von Bedingungen wälzen? Mühsam und staubig! Also haben Sie bereits die Bedingungen einiger Versicherer als pdf-Dokument auf Ihrem PC, im Extranet eines Versicherers oder in Ihrem ASKUMA Business Office im Internet. Im Internet oder in Textverarbeitungsprogrammen können Sie ganz einfach und schnell den Passus finden. Und so geht's:

Drücken Sie die **Tastenkombination "Strg" und "F"**.
("Strg" steht für Steuerung. Mit der F-Taste ist die Buchstabe-F-Taste gemeint, nicht eine Funktionstaste.)
Geben Sie den gesuchten Begriff ein.
Drücken Sie die Enter- oder Return-Taste.

**Ergebnis:**

- Sie sehen die erste Textstelle, in denen der Suchbegriff vorkommt!
  Wenn Sie per Enter-Taste oder Taste "Weitersuchen" weitersuchen, wird die nächste Textstelle angezeigt u.s.w.
- Oder: Sie sehen alle Textstellen, in denen der Suchbegriff vorkommt, auf einen Blick gelistet! Sie können dann per Mausklick auf jede dieser Textstellen gehen.

**Beispiel:** Sie wollen in den Bedingungen herausfinden, ob ein Versicherungsvertrag auch im Ausland Gültigkeit besitzt. Drücken Sie "Strg" und "F". Im Suche-Dialogfenster den Begriff "Ausland" eingeben und bestätigen. Das System springt dann automatisch zum gesuchten Passus, der noch zusätzlich farbig hinterlegt ist. Sollte der Begriff mehrmals im Text vorkommen, einfach im noch geöffneten Dialogfeld auf die Taste "Weitersuchen" klicken. Sie bekommen in Sekundenbruchteilen auch noch die weiteren Fundstellen angezeigt.

Probieren Sie es aus. Es funktioniert.

**Ihr ASKUMA-Online-Team**

## 'Rechtsprechung aktuell':
## Haftungsbeschränkung zugunsten des Mieters

**Der Bundesgerichtshof (BGH) entschied:** Legt der Vermieter die Prämien für die Feuerversicherung über die Betriebskostenabrechnung anteilig um, muss dem Mieter auch der Versicherungsschutz zugute kommen. Für einen Brandschaden haftet er deshalb - ebenso wie der Vermieter - nur, wenn ihm Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen wird. (BGH VIII ZR 41/95)

Lesen Sie hier mehr ...

Zahlt ein Mieter im Rahmen der Nebenkostenabrechnung, nach den im Mietvertrag getroffenen Vereinbarungen auch anteilig Beiträge für Sach- und Haftpflichtversicherungen, sieht der BGH in diesem Umstand eine stillschweigende Beschränkung der Haftung des Mieters für die Verursachung von Brand- und Wasserschäden auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. D.h., dass der **Mieter dem Vermieter nur dann haftet, wenn er vorsätzlich und grob fahrlässig handelt**. Die Haftung für normale Fahrlässigkeit ist damit ausgeschlossen. Der Mieter kann sich auch gegenüber dem Versicherer darauf berufen, denn auf den Versicherer geht der Ersatzanspruch des Vermieters über, wenn der Versicherer den Schaden reguliert hat.

In einem konkreten Fall zahlte der Mieter an den Vermieter die anteiligen Versicherungsprämien für eine Feuerversicherung (Wohngebäudeversicherung) im Rahmen der Wohnungs-Nebenkosten-Abrechnung. Ein Brand in der Wohnung des Mieters entstand, Brandherd war die Couch des Mieters, die Brandursache konnte allerdings nicht festgestellt werden. Der Schaden am Gebäude betrug damals rund 95.000 DM. Die Gebäudeversicherung zahlte dem Vermieter zwar den Schaden, klagte diesen allerdings umgehend wieder beim Mieter ein. Begründung des Versicherers: aus einer Klausel im Mietvertrag, wonach der Mieter bei allen Schäden hafte, gehe klar hervor, dass der Mieter den Schaden ersetzen müsse. Eine solche Haftung sei nur ausgeschlossen, wenn keinerlei schuldhaftes Vergehen vorliege. Und dies sei hier nicht der Fall, da der Brand auf der Couch durch **Fahrlässigkeit** entstanden sein könne.

Dem widersprach der BGH. Begründung: Zwar sei der Mieter nach dem Wortlaut der Versicherungs-Police in der Gebäudeversicherung nicht erwähnt durch die Tatsache, dass es sich um eine Sach- und keine Haftpflichtversicherung handle. Aber die Regelung im Mietvertrag, dass der Mieter auch die Kosten der Gebäudeversicherung trage, sei nur so zu verstehen, dass damit der **Mieter auch für alle Fälle normaler Fahrlässigkeit geschützt** sei. Es ergebe sonst auch keinen Sinn, dass dem Vermieter anteilig Prämie für die Versicherung gezahlt werde.

(BGH, Urt. V. 15.12.96, Az. VIII ZR 41/95)

**Ihr ASKUMA-Service-Team**

# Ausgabe Dezember 2003

## Inhaltsübersicht

# ASKUMA Aktuell




**Ausgabe Nr 11/2003**
**Dezember 2003**
**monatlich**

**Topthema:**
**Der Finanzdienstleister im Büro der Zukunft**

In einer dreiteiligen Serie schildern wir, wie sich Ihr **Maklerbüro in Zukunft** verändert. Teil 2: Ihr Kunde verändert sich - sein Versicherungsvertrag auch.

Lesen Sie hier mehr...

**Vergleich:**
**ASKUMA vergleicht für Sie KFZ**

Wie teuer ist der **VW Golf V** mit 1,6 l/115 PS?

Lesen Sie hier mehr...



**ASKUMA DV-Tipp aktuell:**
**Rund um den Browser (Internet-Zugangsprogramm)**

Der Internet-Browser bietet Ihnen **viele Lösungen**, um Ihren PC „sauber" vor Datenmüll zu halten.

Lesen Sie hier mehr...

**'Recht und Steuern':**
**Alle Jahre wieder - Kfz!**

Jahreswechsel gleich Kfz-Versichererwechsel - viele Kunden prüfen ihren Kfz-Beitrag im November und Dezember. Aufgepasst beim Versichererwechsel: hier können sich **Lücken im Versicherungsschutz** auftun!

Lesen Sie hier mehr...

**'Rechtsprechung aktuell':**
**Nicht alles Gute kommt von oben.**
**Parken Sie daher nicht unter Pappeln!**

Alle Jahre wieder: Herbst- und Winterstürme lassen nicht nur Laub sondern auch Äste durch die Luft fliegen. Vermeintlich sichere Parkplätze werden zu äußerst **gefährlichen Versicherungsfallen**.

Lesen Sie hier mehr...

**Service**

Hat sich Ihre Adresse geändert?
Oder Ihre Bankverbindung?
Kein Problem!
Hier können Sie Ihre Daten aktualisieren: zum Zugangsmanager

Fragen und Anregungen telefonisch unter 0180 2 275862
oder per E-Mail an newsletter@askuma.de

Impressum

Sie möchten zukünftig den Newsletter von ASKUMA nicht mehr erhalten? Zur Abmeldung

Herzlichst Ihre

Sabine Groß
(Online-Redaktion)

**Topthema:**
**Der Finanzdienstleister im Büro der Zukunft**

In einer dreiteiligen Serie schildern wir, wie Ihr Maklerbüro in Zukunft aussieht.

**Teil 2: Ihr Kunde verändert sich - sein Versicherungsvertrag auch**

Ihre Freude über den Abschluss eines neuen Vertrages ist noch nicht verflogen, und schon ruft Ihr Kunde wieder bei Ihnen an: Er zieht um, er hat eine neue Bankverbindung, er heiratet, er möchte den anfangs vereinbarten Versicherungsschutz erhöhen oder - der schlimmste aller Fälle - einen Schaden melden.

Sie denken kurz nach: Was müssen Sie nun tun? Wem müssen Sie die Ereignisse mitteilen? Welche Informationen benötigt der Risikoträger für die weitere Vertragsbearbeitung? Ändert sich aufgrund des Ereignisses die Prämie des Kunden? Sollten Sie Ihrem Kunden sogar zu einem anderen Tarif raten? Steht Ihrem Kunden eine Schadenleistung zu? Fragen über Fragen, die Sie schnell und unkompliziert lösen möchten!

Sie starten erneut!

Liegt ein Schadenfall vor, können Sie als Makler durchatmen, denn Sie haben Ihrem Kunden kein Standardprodukt, sondern preis-/leistungsoptimierten Versicherungsschutz über die ASKUMA-Deckungskonzepte besorgt. „Sieg", wenn es um eine Vertragsänderung geht. Denn jetzt können Sie in Ihrem ASKUMA Business Office so richtig die Vorteile gegenüber Ihren Maklerkollegen oder Ausschließlichkeitsvertretern ausspielen. Keine Sucherei, denn Sie finden den Kunden in der Vertragssuche umgehend. Papierlos melden Sie unter „Kundendaten ändern" die neuen Daten Ihres Kunden. Der Vorteil - die Änderung ist gleichzeitig dokumentiert, beim Vertrag wohlgemerkt. Ihr Kollege sucht derweil noch die Faxnummer, ruft dann ein Textverarbeitungsprogramm auf, startet den Musterbaustein und meldet dann die Daten an den Versicherer. Dann ruft er sein Agenturverwaltungssystem auf, trägt die Daten dort ein, und so fort und so fort ... **1:0 für Sie!**

**„Halt"**, rufen Sie! „Ich habe Zugriff auf das Extranet meines Makler-Versicherers. Auch dort kann ich online die Daten ändern." Wirklich? Im Bestand des Versicherers ändern Sie Daten? Dann erhalten Sie sicherlich in wenigen Minuten eine Vertragspost des Versicherers, der die Änderungen dokumentiert. Nein!

Wie ist das nun bei ASKUMA?
Nach einigen Minuten erhalten Sie in Ihrem ASKUMA Business Office eine Vertragspost, die die Änderung dokumentiert. Sie können nun eine Nachtragspolice erstellen und dem Kunden gleich mitgeben oder veranlassen ASKUMA, dass eine entsprechende Dokumentation direkt an den Kunden versandt wird. **2:0 für Sie!**

„Öfter mal was Neues probieren", dachten Sie sich bei Vertragsabschluss und so haben Sie den Vertrag im **Extranet** eines Makler-Versicherers angelegt. Folgerichtig erwarten Sie mehr Komfort als bei den üblichen Agenturverwaltungssystemen. Sie wollen Online-Geschäftsprozesse! Wenn schon internetbasiert, dann bitte alles schnell.

Fall 1: die Vertragsänderung.
Im schlimmsten Fall müssen Sie eine pdf-Formulardatei aus dem Extranet downloaden, diese ausdrucken, per Hand ausfüllen und dann an den Versicherer faxen oder per Post senden. Das ist das altbekannte System mit neuer Farbe angestrichen. Haben Sie mehr Glück, können Sie die Änderungsdaten online in ein E-Formular eingeben und die Daten sind per Knopfdruck beim Versicherer. Wie auch immer, in beiden Fällen betreiben Sie manuellen und zeitlichen Aufwand, aber der für Ihren Kunden gewünschte Nachtrag zur Police ist damit noch lange nicht erstellt. Dafür muss nämlich ein Sachbearbeiter beim Versicherer wiederum Daten in das Host-Verwaltungssystem übertragen, die Änderung dort durchführen und dann den Nachtragsdruck anstoßen. Die Tage vergehen ...

Fall 2: die Schadenmeldung und -abwicklung.
Ähnlich wie bei der Vertragsänderung verwenden Sie eine pdf-Formulardatei oder ein E-Formular aus dem Extranet des Versicherers. Online wird jedoch keine Schadenakte angelegt, in die Sie und der Versicherer schauen können und so immer den aktuellen Stand haben. Ein Schadenfall kann ja bekanntlich mehrere Stadien durchlaufen, bis er angenommen oder abgelehnt wird. Ein sofortiges Anstoßen einer Schadenzahlung ist sowieso nicht möglich. Nach der Schadenmeldung tut sich im Extranet eine gähnende Leere auf: weit und breit keine Informationen zum Schadenfall in Sicht. Zur Sicherheit rufen Sie beim Ansprechpartner des Versicherers an. Der ist aber noch gar nicht so weit und kennt den Fall daher nicht.

Haben Sie schon mal einen Schaden in Ihrem ASKUMA Business Office gemeldet? Vertragssuche, Kunde eingeben und finden, hat der Kunde die Beiträge bezahlt? Nein, dann können Sie bereits jetzt die

Schadenmeldung stoppen, kein Versicherungsschutz, da für Vertrag Leistungssperre wegen Verzug.
**3:0 für Sie! Schaden in zwei Minuten final bearbeitet!**

Ihr Kunde hat aber bezahlt, jetzt heißt es digitale Schadenmeldung im ASKUMA Business Office ausfüllen, absenden. Innerhalb von 30 Minuten werden Sie werktäglich angerufen und die weitere Vorgehensweise mit Ihnen abgesprochen. Sie haben bereits Quittungen, Kostenvoranschläge, Polizeiprotokolle, gar einen Scanner. Dann Unterlagen scannen, per E-Mail an schaden@askuma.de. Innerhalb der nächsten Stunde tauchen Ihre Scannvorlagen in Ihrer digitalen Schadenakte zum Vertrag auf. Gleichzeitig sehen Sie im Schadenbearbeitungspendel am Vertrag den Fortgang der Schadenbearbeitung. In über 75 % der Fälle regulieren wir unbürokratisch innerhalb von 90 Minuten. Am nächsten Tag hat der Kunde oder der Geschädigte das Geld auf seinem Konto. Fertig! **4:0 für Sie! Ihr Kunde erzählt in seinem Bekanntenkreis von der schnellsten Schadenbearbeitung Deutschlands!**

ASKUMA Business Office:
Während der Bearbeitungsphasen können Sie jederzeit zuschauen und den jeweiligen Stand der Vertrags- oder Schadenbearbeitung prüfen. Sie sehen online in Ihrem ASKUMA Business Office den frisch erstellten Nachtrag, die Schadenzahlung, alles historisiert am Vertrag. Das Thema Maklerhaftung sehen Sie nun schon wesentlich entspannter ...

Fassen wir zusammen:

- Ihr Kunde erwartet bei Vertragsänderungen und Schadenfällen schnellste und korrekte Bearbeitung. Sie bieten den besten Kundenservice!
- Hinter Vertragsänderungen und Schadenfällen verbergen sich oft (aber nicht immer!) komplexe Geschäftsprozesse. Um so wichtiger, sie zu automatisieren, transparent, schnell und effektiv zu gestalten! Sie haben dadurch die Vorteile der günstigen Versicherungsprämie und hoher Courtagen.
- Sie benötigen schnell und jederzeit Zugang zu einem Verwaltungssystem, damit Sie Doppelarbeiten abschaffen können. Wir haben es, für Sie, das ASKUMA Business Office.
- Sie vermeiden durch saubere Dokumentation Fehler und damit Haftungsfälle.

Ihr Kunde - ein „Zuschussgeschäft”? Lesen Sie den dritten Teil dieser Serie in der nächsten Newsletter-Ausgabe ...

**Ihre Sabine Groß**

**Vergleich:**
**ASKUMA vergleicht für Sie KFZ!**

**Unser männlicher Versicherungsnehmer fährt einen brandneuen VW Golf V mit 1,6 l/115 PS, versichert in Frankfurt/Main (F) zum Normaltarif:**

- 44 jähriger, verheirateter Mann
- Beruf: Angestellter Innendienst
- Führerschein: Seit 1977
- Neufahrzeug
- Nutzer: VN und Ehefrau
- Versicherungsbeginn: 01.01.2004
- Erstzulassung: 01.01.2004
- Voll-/Teilkasko: 500/150 EUR SB
- Nutzung: Ausschließlich privat
- Jahresfahrleistung: 15.000 km
- Haftpflicht: 50 Mio. EUR pauschal
- SF 1 (100%)
- Wegfahrsperre
- Abstellplatz: Laternenparker
- Hersteller-Nummer: 0603
- Typschlüssel-Nummer: 722

| | **Gesellschaft** | **Jahresprämie in EUR inkl. Versicherungssteuer** |
|---|---|---|
| 1. | AXA alternativ | 931 |
| 2. | deutsche internet versicherung | 962 |
| 3. | Direct Line | 982 |
| 4. | EUROPA | 1.054 |
| 5. | HUK24 (Internettarif) | 1.057 |
| 6. | Kravag | 1.066 |
| 7. | Ontos | 1.075 |
| 8. | ***ASKUMA telcon*** | ***1.089*** |
| 9. | Optima | 1.096 |
| 10. | HUK-COBURG Allgemeine | 1.149 |
| 11. | HDI-Direkt | 1.149 |
| 12. | DEVK K-Aktiv | 1.152 |
| 13. | R+V | 1.161 |

| | | |
|---|---|---|
| 20. | Patria | 1.235 |

## DV-Tipp:
## Rund um den Browser (Internet-Zugangsprogramm)

Haben Sie sich schon mal mit Ihrem Internet-Zugangsprogramm beschäftigt? Dem sogenannten Internet-Browser - bei Microsoft „Internet Explorer" genannt. Dabei bietet der Browser Ihnen viele Lösungen, um Ihren PC „sauber" vor Datenmüll zu halten. Wir geben Ihnen in loser Folge nützliche Tipps und Tricks rund um die Alltags-Software – damit's mit der Anwendung noch besser und schneller geht.

**1. Ordnung ist das halbe Leben - Aufräumen im Internet Explorer**

In Internet-Browsern sammeln sich schon nach kurzer Zeit eine Fülle von Informationen. Sie benötigen diese nur selten, sie verbrauchen aber unnötig Speicherplatz. Den überflüssigen Datenmüll, der sich beispielsweise im Microsoft Internet Explorer ansammelt, können Sie jedoch auf einfache Weise wieder loswerden:

Klicken Sie dazu einfach im geöffneten „Browser" in der obersten Menü-Leiste mit der linken Maustaste auf „Extras" und dann auf „Internetoptionen". Im nun geöffneten Fenster den Reiter „Allgemein" anklicken. Unter „Temporäre Internetdateien" und „Verlauf" auf dieser Karteikarte können Sie nun durch Löschaktionen Ihren Datenmüll beseitigen.

**2. „Temporäre Internetdateien" löschen**

Die von Ihnen im Internet besuchten Seiten werden in einem speziellen Ordner gespeichert, um sie später schneller anzeigen zu können. Mit einem Klick auf „Dateien löschen" werden sofort alle Dateien gelöscht, die während Ihrer Ausflüge ins Internet von „fremden" Webseiten erstellt wurden.

**3. Verlauf leeren**

Der Ordner „Verlauf" enthält alle Links zu den von Ihnen besuchten Seiten. Unter „Verlauf" können Sie einstellen, wie lange die Seiteninformationen aufbewahrt werden. Ein Tag sollte reichen. Da es sich auch hierbei um unnötige Speicherfresser handelt, sollten Sie diese Schaltflächen regelmäßig betätigen und damit den Computer aufräumen. Übrigens: Eine detaillierte Gesamtübersicht der besuchten Seiten bekommen Sie mit einem Klick auf das Symbol der Uhr in der Symbolleiste des Browsers. Es öffnet sich dann im aktuellen Fenster auf der linken Seite das sogenannte „Verlaufsfenster", in dem alle besuchten „Links" des Tages untereinander angezeigt werden.

**Tipp:** Eine optimale Anwendung der inzwischen als Standard geltenden pdf-Dateien ist derzeit am besten mit dem Internet Explorer 6.0 von Microsoft gewährleistet.

**Ihr ASKUMA-Service-Team**

## Recht und Steuern:
## Alle Jahre wieder - Kfz!

Jahreswechsel gleich Kfz-Versichererwechsel - viele Kunden prüfen ihren Kfz-Beitrag im November und Dezember. Die von Autofahrern und Autofahrerinnen immer häufiger benutzten Kfz-Vergleichsportale verzeichnen Rekordberechnungen. Die Wechselbereitschaft der Deutschen ist von 7 % im Jahre 1991 auf über 70 % im Jahre 2002 gestiegen. Man könnte fast schon von einem neuen Volkssport sprechen. Wohl dem Vermittler, der seine Kunden gleich zum preisgünstigen Kfz-Versicherer vermittelt hat. Sind die Prämienunterschiede nur minimal, scheut der Kunde den Wechselaufwand.

Ihr Kunde ist bei einem teuren Anbieter? Sie möchten wechseln? Dann gibt es einiges zu beachten! Sie entscheiden sich, Ihren Kunden bis zum 23.12.2003 bei ASKUMA einzudecken. Sie haben es gepackt! Denn der Wechsel läuft jetzt quasi automatisch.

Sie schaffen es nicht bis zum 23.12.2003. Dann aufgepasst, beim Versichererwechsel können sich Lücken im Versicherungsschutz auftun! Eine entscheidende Rolle spielen dabei die Versicherungsbestätigungskarte, auch Doppelkarte genannt, der **formelle, technische und der materielle Beginn vom Versicherungsvertrag**. Diese Daten sind in der Regel nämlich nicht identisch!

Aber fangen wir von vorne an: Kunde Kuno Kundig ist Wechselkandidat. Mit Schreiben vom 10.11.2002 kündigt er zum 31.12.2002, 24 Uhr seine bisherige Kfz-Police bei der Altenstädter Versicherung - frist- und formgerecht. Einen Tag später bittet Herr Kundig seine Maklerin Frau Ruth Ratsam bei der Neuenburger Versicherung, jährliche Prämienersparnis 239 Euro, mit Wirkung zum 01.01.2003, 0 Uhr, einen Kfz-Antrag zu stellen. Frau Ratsam sendet den Antrag elektronisch nebst Prämieneinzugsermächtigung an die Neuenburger. Gleichzeitig sichert Frau Ratsam Herrn Kundig zu, dass sie die Doppelkarte an die zuständige Kfz-Zulassungsstelle schickt.

Der alte Versicherer schickt nach Erhalt des Kündigungsschreibens die Kündigungsbestätigung an Herrn Kundig. Auch die Kfz-Zulassungsstelle erhält Post, dergestalt, dass der mit Herrn Kundig bestehende Kfz-Versicherungsvertrag bei der Altenstädter zum 31.12.2002 endet.

Die Kfz-Zulassungsstelle erwartet nun eine neue Versicherungsbestätigung für den Kfz-Haftpflicht-Versicherungsschutz - die sogenannte **Doppelkarte**. Die Kfz-Zulassungsstelle leitet dann die Bestätigung für den neuen Versicherungsschutz an die alte Versicherung weiter. Die Doppelkarte fungiert also als Versicherungsschein!

Die Neuenburger Versicherung ist auf Zack und am 14.11.2002 erhält Herr Kundig die neue Kfz-Police, ausgestellt am 13.11.2002. Das neue Jahr hat längst begonnen, Herr Kundig wähnt sich gut versichert. Aber am 08.03.2003 erhält er ein Schreiben von der Altenstädter Versicherung. Sie teilt ihm mit, dass der Straßenverkehrsbehörde **keine Deckungskarte** eines anderen Versicherers vorliege. Auch das Ordnungsamt meldet sich bei Herr Kundig: seinem Auto drohe die Stilllegung aufgrund des fehlenden Versicherungsschutzes. Nach dem Pflichtversicherungsgesetz könne er sogar mit einer Freiheits- oder Geldstrafe rechnen, wenn er das Auto auf öffentlichen Wegen oder Plätzen gebraucht. Zu guter Letzt soll Herr Kundig auch noch eine Gebühr zahlen. Nur wenn er innerhalb von drei Tagen eine Kfz-Haftpflichtversicherung nachweist, entgeht er den angedrohten Maßnahmen.

Herr Kundig wendet sich sofort an Frau Ratsam. Diese hat doch tatsächlich vergessen, eine Doppelkarte bei der Zulassungsstelle zu hinterlegen. Schon am nächsten Tag beseitigt Frau Ratsam das Versäumnis. Sie informiert auch die alte Kfz-Versicherung von Herrn Kundig, bittet um Kulanz, damit diese auf die aus der Nachhaftung gemäß § 3 Nr. 5 PflVG fällige Prämie verzichtet.

Frau Ratsam konnte so gerade noch einen Haftungsfall vermeiden.

**Ihr ASKUMA-Service-Team**

## Rechtsprechung aktuell: Nicht alles Gute kommt von oben. Parken Sie daher nicht unter Pappeln!

Alle Jahre wieder: Herbst- und Winterstürme lassen nicht nur Laub sondern auch Äste durch die Luft fliegen. Dabei sollten Autofahrer darauf achten, wo sie ihren Wagen abstellen. Vermeintlich sichere Parkplätze werden zu äußerst gefährlichen Versicherungsfallen, vor allem dann, wenn Sie Ihr Auto unter einer Pappel parken. In zwei Gerichtsurteilen wurde über die Haftungsproblematik entschieden:

So entschied das Oberlandesgericht (OLG) Koblenz: wer unter Pappeln parkt, hat keine Chance auf Schadensersatz, wenn die Bäume gesund sind. Denn gerade Pappeln lassen im Gegensatz zu anderen Bäumen oft kerngesunde Äste fallen, da sie von Natur aus bruchgefährdet sind. Fällt also ein Ast einer gesunden Pappel auf das Auto, bleibt der Besitzer auf dem Schaden sitzen. Er hat keinen Anspruch auf Schadensersatz vom Eigentümer der Pappel - so das OLG Koblenz (Az. 1 U 1161/99).
In einem speziellen Fall wurde die Klage eines Mannes abgewiesen, bei dem durch starken Wind (Windstärke 8) die Krone einer Pappel brach und auf das Wagendach donnerte. Das Richtergremium stellte dabei heraus, dass der Baum regelmäßig vom Land mittels Sichtprüfung auf Gesundheit hin überprüft worden war. Falle bei stürmischem Wetter ein Ast eines solchen Baumes auf den Wagen, so müsse er den Schaden als allgemeines, naturgegebenes Lebensrisiko hinnehmen und selbst tragen.

In einem weiteren Urteil des OLG Hamm Az. 9 U 144/02) wird das vorhergehende Urteil konkretisiert. Das Gericht führte dabei aus, dass Grundstückseigentümer normalerweise dazu verpflichtet sind, zweimal jährlich mittels einer Sichtprüfung auf lose und dürre Äste, Pilzbefall und andere äußere Hinweise auf morsches Holz hin zu überprüfen. Werde dies unterlassen und es kommt zu einem Schaden an parkenden Autos, muss der Besitzer für diesen aufkommen. Diese „Sichtschau" vom Boden gilt bei Straßenbäumen im übrigen auch für Behörden. Werden morsche Bäume bzw. Äste, die auf die Fahrbahn fallen können, nicht unverzüglich entfernt, kann der Geschädigte Anspruch auf Schadensersatz stellen. (OLG Dresden, Az. 6 U 3035/00)
Auch wenn ein Baum aufgrund seines hohen Alters eine Gefährdung für Passanten und Autofahrer darstellt, weil er umstürzen könnte, muss er umgehend vom Eigentümer gefällt werden. So entschied der Bundesgerichtshof (BGH) in einem Urteil. (Az. V ZR 319/02).

Andere wichtige und interessante Urteile zum Themenkreis Sturm, Baum und Haftung:

**1. Teilkaskoversicherung: Der Baum muss „unmittelbar" vor das Auto stürzen**
Eine Teilkaskoversicherung übernimmt Sturmschäden an einem Pkw grundsätzlich ab Windstärke 8. Das gilt jedoch nicht, wenn ein vom Sturm entwurzelter Baum schon einige Zeit eine Straße versperrt und es dann zu einem Unfall kommt, da das Gehölz nicht unmittelbar vorher vor das Auto stürzte. (Landgericht Ellwangen, Az. 2 O 338/94).

**2. Verkehrssicherungspflicht: Gesunde Bäume nicht ständig kontrollieren**
Waldbesitzer sind nicht verpflichtet, ihren gesunden Baumbestand ständig darauf zu prüfen, ob bei einem Sturm gegebenenfalls Äste abknicken könnten. Kommt durch einen herunter gefallenen Ast jemand zu Schaden, so kann er den Baumbesitzer nicht wegen Verletzung der Verkehrssicherungspflicht verantwortlich machen. Etwas anderes gilt, wenn Bäume „krank" sind. Hier muss wenigstens zweimal jährlich kontrolliert werden. (OLG Koblenz, Az. 1 U 1161/99)

**3. Sturmschäden: Fällt der Kamin, dann haftet der Hauseigentümer**
Stürzt ein Kamin bei einem Sturm vom Dach eines Hauses auf ein Auto, so muss der Eigentümer dem Wagenbesitzer Schadensersatz leisten, wenn er nicht nachweisen kann, dass er den Schornstein gegen Stürme bis zu einer Stärke von 12 abgesichert hatte. (Amtsgericht Grevenbroich, Az. 11 C 115/99)

**4. Kommunalrecht: Fliegende Schilder bringen Schadensersatz**
Werden Autos durch umherfliegende, mobile Verkehrsschilder beschädigt, so muss die Kommune Schadensersatz leisten, wenn die Schilder trotz Sturmwarnungen nicht ausreichend gesichert wurden. (Landgericht Berlin, Az. 13 O 357/98)

**5. Verkehrssicherungspflicht: Gesunde Äste dürfen ungestraft schädigen**
Stürzt ein „gesunder" Ast (beispielsweise während eines starken Sturms) auf ein darunter geparktes Auto, so braucht der Besitzer des Baumes dafür nicht einzustehen; er ist nur verpflichtet, „erkennbar bruchgefährdete" Äste zu entfernen. (OLG Koblenz, Az. 12 U 1370/96)

**Ihr ASKUMA-Service-Team**

# Ausgabe Januar 2004

## Inhaltsübersicht

# ASKUMA Aktuell



**Ausgabe Nr 1/2004**
**Januar 2004**
**monatlich**




**'Topthema':**
**Der Finanzdienstleister im Büro der Zukunft**

In einer dreiteiligen Serie schildern wir, wie sich Ihr **Maklerbüro in Zukunft** verändert. Teil 3: Ihr Kunde - ein Zuschussgeschäft?

Lesen Sie hier mehr...

**Vergleich:**
**ASKUMA vergleicht für Sie KFZ**

Was kostet die Kfz-Versicherung für **Paare** mit einem Fiat Stilo 1.6 oder einem Ford Focus 1.8 in **Berlin**?

Lesen Sie hier mehr...

**'Fortschritt:'**
**Vertragsanlagen jetzt im ASKUMA Business Office!**

Ab sofort werden **Schreiben der Kunden** durch ASKUMA gescannt und als Vertragsanlage zum Vertragsdatensatz elektronisch angefügt.

Lesen Sie hier mehr...

**Die Großen fressen die Kleinen**

In vielen Branchen sind seit einigen Jahren **Konzentrationsprozesse** zu beobachten, auch in der Versicherungsbranche. Wie können Sie als Makler reagieren?

Lesen Sie hier mehr...

### 'DV-Tipp':
### Drucken im Internet

Über eine **Druckfunktion** verfügt jeder Webbrowser. Hier einige Tipps, Tricks und Kniffe, die Ihnen die Anwendung erleichtern.

Lesen Sie hier mehr...

### 'Rechtsprechung aktuell':
### Keine Hausratversicherung - kein Geld vom Staat!

Es ist **nicht gerechtfertigt, der Allgemeinheit die Kosten** von Hausratgegenständen bei Verlust **aufzubürden**, wenn der Geschädigte keine Hausratversicherung abgeschlossen hat.

Lesen Sie hier mehr...

### 'Freizeit':
### Dianne Reeves oder so gut kann Musik klingen

**Entspannungsphase** am Ende eines Newsletters? Wie wäre es mit Musik? Darf es Jazz sein?

Lesen Sie hier mehr...

**Service**

Hat sich Ihre Adresse geändert?
Oder Ihre Bankverbindung?
Kein Problem!
Hier können Sie Ihre Daten aktualisieren: zum Zugangsmanager

Fragen und Anregungen telefonisch unter 0180 2 275862
oder per E-Mail an newsletter@askuma.de

Impressum

Sie möchten zukünftig den Newsletter von ASKUMA nicht mehr erhalten? Zur Abmeldung

OVERNIGHT POLICE •• •• •• 30 MINUTEN REAKTIONSZEIT
GARANTIE

Herzlichst Ihre

Sabine Groß
(Online-Redaktion)

**Topthema:**
**Der Finanzdienstleister im Büro der Zukunft**

In einer dreiteiligen Serie schildern wir, wie Ihr Maklerbüro in Zukunft aussieht.

**Teil 3: Ihr Kunde - ein Zuschussgeschäft?**

15. Januar 2004. Makler Thomas Mustermakler hat heute drei Interessenten besucht. Der erste wollte eine Kfz-Versicherung, die zwei anderen fragten nach Haftpflichtschutz. Vorsorgebedarf leider Fehlanzeige. 6 Stunden Arbeit, 3 Verträge in Anbahnung, möglicherweise, so der Kunde zahlt, gut 50 € Courtage in Aussicht. Laufende Kosten im Maklerbetrieb (Benzin, Telefongebühren, Einsatz Mitarbeiter, EDV-Kosten). Also Verlustgeschäft!

Thomas Mustermakler wacht auf, "Gott sei Dank, nur ein Albtraum!". Drehen wir das Rad daher einfach vier Jahre zurück und erzählen, wie es wirklich war. Thomas Mustermakler hat sich entschieden, sein Geschäft nach betriebswirtschaftlichen Prinzipien zu führen: den Verwaltungsaufwand für sein "kleines" Sachgeschäft mit niedrigen Prämien und somit auch niedrigen Courtagen extrem zu reduzieren. Auf dieses Einstiegsgeschäft will Thomas Mustermakler nämlich bewusst nicht verzichten. Damit er trotzdem profitabel arbeiten kann, verwendet er hochgradig automatisierte Verwaltungssoftware, die seinen Aufwand minimiert - das ASKUMA Business Office.

Angebot, Antrag, Policierung, Vertragsänderungen, Schadenmeldungen, In- und Exkasso, Courtageübersichten - alles geht blitzschnell und ist in einem einzigen System enthalten. Keine weitere Software mehr nötig und kein Installationsaufwand. Damit hat Thomas Mustermakler das "Kleingeschäft" endlich in den Griff bekommen. Viel Geschäft, wenig Aufwand. So entsteht Profit. Seit Anfang 2000 ist Thomas Mustermakler bei ASKUMA dabei - 4 Jahre. 4 Jahre erfolgreiche Entwicklung seines Sachbestandes und das bei Durchschnittsprämien von 110 Euro pro Vertrag.

Im Jahre 2000 hat er ASKUMA erst mal getestet. Vermittelt wurden 2.384 Euro. In dem Bewusstsein, dass ASKUMA das System laufend konsequent ausbaut, kamen im Jahre 2001 weitere 6.140 Euro Bestand hinzu. In den Jahren 2002/2003 hat Thomas Mustermakler dann das Sachgeschäft überwiegend bei ASKUMA eingedeckt, 51.890 Euro. Sein Sachbestand beträgt nun aktuell 59.400 Euro, die Stornoquote ist unter 3% gesunken, den Bestand verwaltet er mit durchschnittlich 1 Stunde Arbeit in der Woche. Adressänderung meldet er im System online. Schäden kann er in der digitalen Schadenakte verfolgen. Rundum ein gelungenes Unterfangen. Low Cost bei Full Service. Die umständliche Arbeitsweise mit Fax und Brief, mit Kopien und langwierigen Schriftwechseln gehören für Thomas Mustermakler der Vergangenheit an.

Dank der optimierten Prozesse in seinem ASKUMA Business Office bleibt Thomas Mustermakler nun erheblich mehr Zeit für die Akquise - vor allem im Vorsorgegeschäft, wo er das wirkliche Geld verdient. Einfach Clever!

**Sachversicherungen - Privatkundengeschäft - ein Zuschussgeschäft?**

Die betriebswirtschaftliche Rechnung ergibt:
540 Verträge mit einer Gesamtcourtage im Jahr von 13.662 Euro stehen 55 Arbeitsstunden Aufwand gegenüber. Rechnen Sie selbst den Stundenlohn aus. Entscheiden Sie dann persönlich für sich, ob das Sachgeschäft unprofitabel ist. Ihre Meinung dazu interessiert uns sehr. Schreiben Sie uns! Wir freuen uns auf Ihre Reaktion.

Durch die Automatisierung und den einheitlichen Zugriff auf dieselben Daten bei allen Beteiligten (Vermittler, ASKUMA-Verwaltung, Risikoträger) reagiert Thomas Mustermakler schneller auf Kundenwünsche und -meldungen. In der Vertragsverwaltung kommt es zu erheblichen Qualitätssteigerungen. Das senkt die Stornoquoten und Rückläuferquoten. Die Kundenzufriedenheit steigt, die Kundenbindung funktioniert.

Thomas Mustermaklers Bilanz und Zukunft sieht rosig aus. Sein ASKUMA Business Office hilft ihm, sich stärker auf den Kunden zu konzentrieren und die Klippen der oft komplexen Versicherungsprozesse zu umschiffen. Wir hätten gerne ein Interview mit Herrn Thomas Mustermakler geführt, der natürlich im wirklichen Leben anders heißt. Er meinte aber, die Nutzung des Systems sei für ihn ein Wettbewerbsvorteil. Den möchte er nutzen, bevor seine Kollegen die Vorteile auch kennen. Wir respektieren diese Meinung.

**Ihr ASKUMA-Online-Team**

## Vergleich:
## ASKUMA vergleicht für Sie KFZ!

**Beispiel 1 - Die Eheleute fahren einen Fiat Stilo 1.6 !**

- 30 jähriger Mann, verheiratet, kinderlos
- Beruf: Arbeiter
- Nutzer: VN und Ehepartnerin
- Versicherungsbeginn: 01.01.2004
- Erstzulassung: 01.01.2004
- Vollkasko: 300 EUR SB
- Teilkasko: 150 EUR SB
- SF-Klasse: 1 (100%)
- Jahresfahrleistung: 15.000 km
- Haftpflicht: 50 Mio. EUR pauschal
- Erstbesitzer
- Abstellplatz: öffentlicher Platz
- Hersteller-Nummer: 4136
- Typschlüssel-Nummer: 0488

| | **Gesellschaft** | **Jahresprämie in EUR inkl. Versicherungssteuer** |
|---|---|---|
| 1. | Axa die Alternative (leistungsreduzierter Tarif) | 1.142 |
| 2. | deutsche internet versicherung | 1.310 |
| 3. | HUK24 | 1.385 |
| 4. | Optima | 1.390 |
| 5. | Kravag | 1.392 |
| 6. | Direct Line | 1.406 |
| 7. | Cosmos Direkt | 1.434 |
| 8. | ***ASKUMA telcon*** | ***1.455*** |
| 9. | OVAG Ostdt. Versicherung | 1.385 |
| 10. | Teuerster Anbieter | 2.553 |

**Beispiel 2 - Die Eheleute fahren einen Ford Focus 1.8 !**

- 30 jähriger Mann, verheiratet, kinderlos
- Beruf: Arbeiter
- Nutzer: VN und Ehepartnerin
- Versicherungsbeginn: 01.01.2004
- Erstzulassung: 01.01.2004
- Vollkasko: 300 EUR SB
- Teilkasko: 150 EUR SB
- SF-Klasse: 1 (100%)
- Jahresfahrleistung: 15.000 km
- Haftpflicht: 50 Mio. EUR pauschal
- Erstbesitzer
- Abstellplatz: öffentlicher Platz
- Hersteller-Nummer: 8566
- Typschlüssel-Nummer: 0347

| | Gesellschaft | Jahresprämie in EUR inkl. Versicherungssteuer |
|---|---|---|
| 1. | Axa die Alternative (leistungsreduzierter Tarif) | 1.040 |
| 2. | deutsche internet versicherung | 1.166 |
| 3. | HUK24 | 1.277 |
| 4. | Kravag | 1.284 |
| 5. | Optima | 1.303 |
| 6. | Cosmos Direkt | 1.341 |
| 7. | Europa | 1.345 |
| 8. | ***ASKUMA telcon*** | ***1.357*** |
| 9. | Teuerster Anbieter | 2.260 |

## 'Fortschritt': Vertragsanlagen jetzt im ASKUMA Business Office

Nutzer von ASKUMA Business Office haben in der Vertragsansicht bislang die Möglichkeit (über Reiter „Kunde/Vertrag”):

- Policen
- alle Beitragsrechnungen
- Mahnbriefe der ASKUMA-Verwaltung an Versicherungsnehmer
- Kündigungsbestätigung der ASKUMA-Verwaltung an Versicherungsnehmer
- Individuelle Kundenbriefe der ASKUMA-Verwaltung an Versicherungsnehmer

und vieles mehr im System aufzurufen.

Jetzt geht ASKUMA einen Schritt weiter. Ab sofort werden auch Schreiben der Kunden - z. B. Willenserklärungen zu verändertem Versicherungsschutz - durch ASKUMA gescannt und als Vertragsanlage zum Vertragsdatensatz elektronisch angefügt.

**Vertragsanlagen in der Vertragsübersicht**

Sie als Vermittler rufen den zuvor über Vertragssuche ausgewählten Vertrag im ASKUMA Business Office auf. Am Ende der Vertragsdatenübersicht werden die Vertragsanlagen aufgerufen. Das kann zum Beispiel ein Kündigungsschreiben des Versicherungsnehmers an die ASKUMA-Verwaltung sein. Stellen Sie sich vor, einer Ihrer Kunden schickt an die ASKUMA-Verwaltung ein Kündigungsschreiben. Dieses wird nun von ASKUMA im Internet hochgeladen und als Vertragsanlage in Ihrem ASKUMA Business Office angezeigt. Gleichzeitig erhalten Sie im ASKUMA Business Office eine Vertragspost mit Hinweis, dass Ihr Kunde gekündigt hat. Sie rufen nun das Originalkündigungsschreiben auf und versuchen Ihren Kunden bspw. telefonisch von den Vorzügen des Produktes nochmals zu überzeugen. Oft gelingt es gemeinsam mit dem Kunden, neue Lösungen zu finden und den Vertrag zu retten.

**Ihr ASKUMA-Service-Team**

## Die Großen fressen die Kleinen

In vielen Branchen sind seit einigen Jahren **Konzentrationsprozesse** zu beobachten. Im **Bankenbereich** prognostizieren zum Beispiel Experten, dass von derzeit 70 Depotbanken in Deutschland in drei Jahren vielleicht nur noch 35 übrig bleiben werden - ein **Schwund von 50 %**. Vor dem Hintergrund des internationalen Wettbewerbs sind die treibenden Kräfte bei der Konzentration: der enorme **Kostendruck** und die **Internationalisierung der Asset-Management-Branche**. Eine Reduktion der Kosten wird zum Beispiel durch eine **verstärkte Arbeitsteilung** bei komplexen Prozessen und **Outsourcing** von Nicht-Kernkompetenzen angestrebt. Eine beliebte Strategie bei Branchen mit hohen Kosten und geringen Gewinnmargen ist auch, durch die Übernahme von Konkurrenten **mehr Marktanteile** zu erwerben. Dabei hofft man bei nun höheren Umsatzvolumina auf insgesamt niedrigere Fixkosten und damit auf höhere Gewinnmargen. In der Summe erhöhen sich die Gewinne natürlich auch. Niedrigere Kosten führen zu niedrigeren Preisen, die Kleinen können nicht mithalten und verschwinden vom Markt: sie werden von den Großen „gefressen".

Bei den **Versicherungsunternehmen** können Sie seit den 1990iger Jahren ebenfalls den **Konzentrationsprozess** beobachten. Die Gründe sind dieselben wie oben genannt. Hinzu kommt jedoch noch, dass die **Profitabilität** durch niedrige Zinsen, fallende Aktienkurse und den schleppenden Verkauf der mit hohen Anfangskosten behafteten Riester-Police sinkt. Seit einigen Jahren rumort es auch im **Maklerbereich** der Versicherungen und Finanzdienstleistungen: große Maklerpools bauen Muskeln auf durch Übernahme kleinerer Maklerpools und eine stärkere Anbindung von Einzelmaklern.

Maklerpools und Versicherungsunternehmen **investieren hohe Summen in die Web-Technologie und Web-Software**. Durchgängige Internet-Strategien fehlen jedoch größtenteils laut diversen Untersuchungen. **Kostensenkungspotenziale** werden daher **nicht ausgeschöpft**, zum Beispiel bei den Teilprozessen Kundenberatung und Verkauf, der Vertragsabwicklung und -pflege sowie dem Schadenmanagement. Neue Technologien und Software bedingen neue interne Prozesse und Strukturen. Auch hier gibt es bei den meisten Versicherern und Maklerpools Optimierungsbedarf.

Ein zukunftsweisendes Modell liefert das Softwarehaus MilesTec AG mit **ASO Integra System**. Das Bestandsverwaltungssystem für Sachversicherungen wird bei ASKUMA AG eingesetzt. Dort kümmern sich 5 Mitarbeiter mithilfe von **ASO Integra** um die Teilprozesse zur Versicherungsvertragsabwicklung inklusive Ex-/Inkasso sowie Schadenmanagement. Das internetgestützte System hat die herkömmlichen Kosten der Vertragsverwaltung um über 60 % reduziert.

ASKUMA-Partner nutzen **ASKUMA Business Office**. Mithilfe dieses Systems kommunizieren die Versicherungsmakler direkt mit **ASO Integra**. In der täglichen Verwaltungsarbeit spart der Versicherungsmaklerbetrieb durch Einsatz dieses internetgestützten Systems über 50 % der sonst anfallenden Kosten (Lizenzen, Wartung, Kommunikationsmittel).

Die hohen Aufwendungen für IT und Restrukturierung können durch Einsatz modernster Internet-Technologie für alle Beteiligten - kleine bis mittlere Makler, Maklerpools wie auch Versicherer -erheblich gesenkt werden. Mut- und Konzeptlosigkeit verhindern dies allerdings noch zu häufig.

**Ihre Sabine Groß**

## 'DV-Tipp': Browser - Drucken im Internet

Über eine Druckfunktion verfügt jeder Webbrowser. Die Komplexität der Webseiten und die individuellen Wünsche des Benutzers machen den Ausdruck einer Internetseite nicht so einfach wie es auf den ersten Blick aussieht. Deshalb hierzu einige Tipps, Tricks und Kniffe.

**Überblick durch die Druckvorschau**

Immer mehr Webseiten besitzen zum einfachen Ausdruck der Seite eine Druck-Taste an der Unterseite des Dokumentes. Dies hat aber genau wie ein einfacher Klick auf das Drucksymbol in der Symbolleiste des Internet-Browsers einen entscheidenden Nachteil: Gedruckt wird nicht nur beispielsweise eine bestimmte Textpassage, sondern auch noch der Rest der Seite wie Navigationsleiste, Werbung etc. Unter Umständen werden sogar mehrere Seiten ausgedruckt und an den Rändern fehlt wichtiger Text. Das erhöht Ihre Druckkosten!

Deshalb verfügt der Internet Explorer seit Version 5.5 über die hilfreiche Funktion „Druckvorschau". Diese zeigt an, wie eine Webseite auf Papier gedruckt aussehen wird. So kann man z.B. ausprobieren, ob der Ausdruck besser in Hoch- oder Querformat erfolgen sollte.

Sie haben zwei Möglichkeiten, dies zu tun. Rufen Sie entweder die Menüfunktion „Datei/Druckvorschau" auf oder klicken Sie einfach auf das grafische Symbol „Seitenansicht" - ein Symbol mit einer weißen Seite und einer Lupe davor.

Der Internet Explorer blendet daraufhin ein Fenster mit der Vorschau der aktuellen Webseite ein. Sie haben nun nur die Möglichkeit des Blätterns bzw. der Vergrößerung und Verkleinerung der Ansicht. Falls Sie unzufrieden mit der Ansicht sind, kann eine genaue Druckeinstellung nur über die Funktion Datei/Drucken erfolgen (alternativ: Klick auf das Druckersymbol in der Symbolleiste).

**Webseiten komfortabel ausdrucken**

Im geöffneten Drucken-Menü können Sie nun die wichtigsten Druckparameter auswählen - wie zum Beispiel verwendeter Drucker, Anzahl der Exemplare, Seitenbereich, doppelseitiger Druck, Papierquelle. Die Druckoptionen des Explorers entsprechen den Windows-Konventionen.

**Die richtigen Druckeinstellungen wählen**

Um jetzt die Eigenschaften der Druckseiten, das sogenannte Druckbild, zu bestimmen, öffnen Sie die Menüfunktion „Datei/Seite einrichten".

Hier finden Sie zahlreiche Optionen, um die Ausgabe der Seite optimal an Ihre Wünsche anzupassen. Dies sind im Einzelnen:

- Bereich „Papier": Im Feld Größe bestimmen Sie z. B., ob DIN A4 oder Karteigröße gewünscht ist.
- Bereich „Quelle": Hier bestimmen Sie, aus welchem Schacht bzw. Fach der Drucker das Papier entnimmt.
- Bereich „Kopf- und Fußzeilen": Hier können Sie mittels verschiedener Steuercodes das Erscheinungsbild und den Inhalt der Kopf- und Fußzeilen bestimmen. So ist es dort möglich, z.B. die aktuelle Seitenzahl, Gesamtseitenzahl, das Datum, die Zeit usw. einzugeben.
- Bereich „Orientierung": Hier legen Sie fest, in welchem Format die Druckseiten ausgegeben werden. Neben der standardmäßigen Einstellung auch bspw. das Querformat.
- Im Bereich „Ränder" (Millimeter) stellen Sie die Abstände ein, die der gedruckte Text jeweils vom Papierrand haben sollte. Standardmäßig sind dies 19,05 mm. In besonderen Fällen ist es sinnvoll, wenn Sie bspw. Seiten abheften wollen, den Abstand zu vergrößern.
- Mit der Drucker-Schaltfläche können Sie den Standarddrucker für Ausdrucke von Webseiten für den Internet Explorer festlegen.

Sind alle Einstellungen getroffen, können Sie das Drucken mit einem Klick auf die Taste „OK" starten.

**Druckfunktionen des Internet Explorers steuern**

Weitere Druckeinstellungen können Sie unter dem Menü „Extras"-„Internetoptionen" unter der Registrierkarte „Erweitert" vornehmen. Dort kann man unter der Rubrik „Drucken" den Seitenhintergrund bestimmen. Wenn Sie bei „Hintergrundfarben und -bilder" einen Haken setzen, dann druckt der Explorer auch Hintergrundfarben und -bilder mit. Da dies nicht wünschenswert ist - zu hoher Tinten- und Tonerverbrauch, oft schlechte

Lesbarkeit durch die Farbe - sollte man diese Option, falls noch nicht geschehen, deaktivieren.

**Übrigens:** ASKUMA hat in allen für Sie drucktechnisch relevanten Seiten eine Druck-Taste eingefügt. So erhalten Sie automatisch die optimale Druckversion ohne Ränder und Unsauberkeiten. Damit ist bspw. der Ausdruck der **Police** für Ihren Kunden perfekt möglich (Reiter „Kunde/Vertrag", „zur Vertragsanzeige", Link „zur Police").
Auch eingescannte und bei ASKUMA abgespeicherte **Dokumente zu Schäden** können Sie ausdrucken (Reiter „Kunde/Vertrag", „zur Vertragsanzeige", Link „Schaden-Archiv", Link „zur Akte", „zu den Details", „Schadenanlagen"). In die Schadenanlage gehen, Datei auf Ihrer Festplatte speichern und mit einem Bildbearbeitungsprogramm (z.B. Paint) ausdrucken.

**Ihr ASKUMA-Service-Team**

## 'Rechtsprechung aktuell':
## Keine Hausratversicherung.
## Kein Geld vom Staat!

Bundesfinanzhof (BFH) entscheidet in einem Urteil vom 26.06.2003 ( III R 36/01):

Wiederbeschaffungskosten bei zerstörten Vermögensgegenständen durch Wasserrohrbruch können beim Fehlen einer Versicherung durch Steuerpflichtige nicht steuerlich geltend gemacht werden.

Diese geltende Rechtsprechung hat der BFH in seinem Urteil nicht nur bestätigt, sondern sogar auf lebensnotwendige Dinge wie Hausrat und Kleidung ausgedehnt. Es sei **nicht gerechtfertigt, der Allgemeinheit die Kosten des Verlustes aufzubürden**, wenn der Geschädigte es unterlassen hat, eine allgemein übliche und zumutbare Versicherung - hier eine Hausratversicherung - abzuschließen.

Der Sachverhalt:

In einem speziellen Fall verursachte ein Blitzeinschlag in der Mietwohnung der Klägerin einen Wasserrohrbruch, wodurch zahlreiche Hausratgegenstände und Kleidungsstücke beschädigt wurden. Die Wiederbeschaffungskosten betrugen 17.400 EUR. Da die Klägerin allerdings keine Hausratversicherung abgeschlossen hatte, musste sie selbst für den Schaden aufkommen. Außerdem erkannte das Finanzamt, die in ihrer Steuererklärung als außergewöhnliche Belastungen geltend gemachten Ausgaben, nicht an. Die gegen den entsprechenden Bescheid gerichtete Klage hatte in einer Revision vor dem BFH keinen Erfolg. Er wies die Klage ab!

Die Begründung:

Die Anerkennung der steuerlichen Geltendmachung scheitere an dem Erfordernis der Zwangsläufigkeit. Das Richtergremium war der Meinung, dass Aufwendungen dem Steuerpflichtigen nur dann zwangsläufig entstünden, wenn er eine Hausratversicherung abgeschlossen habe und die notwendigen Wiederbeschaffungskosten die Versicherungsleistungen überstiegen. In diesem Sinn habe der BFH bereits den Fall eines Wasserschadens an einem Einfamilienhaus entschieden. Für Dinge des notwendigen Lebensbedarfs könne jedoch nichts anderes gelten. Dies gebiete die steuerliche Gerechtigkeit. Der Großteil der Bevölkerung habe eine Hausratversicherung abgeschlossen. Die Prämien würden aus versteuertem Geld bezahlt. Die Versicherungsleistungen würden unter dem Gesichtspunkt der Vorteilsanrechnung auf die Wiederbeschaffungskosten von Hausrat und Kleidung angerechnet, bevor die Kosten als außergewöhnliche Belastungen die Steuerlast minderten. Unter diesem Gesichtspunkt sei es nicht zu rechtfertigen, dass Nichtversicherte die Kosten zur Beseitigung von Schäden an lebensnotwendigen Gegenständen auf die Allgemeinheit abwälzen dürften.

**Ihr ASKUMA-Service-Team**

## 'Freizeit':
## Dianne Reeves oder so gut kann Musik klingen

Entspannungsphase am Ende eines Newsletters? Wie wäre es mit Musik? Darf es Jazz sein? "Ungewohnt", sagen Sie. "Einfach ausprobieren", meinen wir. Wir stellen vor: Dianne Reeves. Eine auch in Deutschland inzwischen über Insidertipps hinaus bekannte Jazzinterpretin. Nicht zuletzt ist sie aufgrund ihres Silvesterkonzertes mit den Berliner Philharmonikern unter der Leitung des weltbekannten Dirigenten Simon Rattle in aller Munde. Fast hätten die Tonspezialisten des ZDF die Übertragung ruiniert. Auch Simon Rattle hatte kein so glückliches Händchen bei der Abfolge der Stücke. Musste doch Dianne nach dem vorletzten Song die Bühne verlassen, auf die Standing Ovation somit verzichten - schade! Dem Gesamteindruck einer musikalischen Symbiose zwischen Klassik und Jazz tat das keinen Abbruch.

**Dianne Reeves als Geschenktipp!**

2002 war der große Durchbruch für Dianne Reeves. Mit der CD "The Calling" gewann sie einen Grammy. Aber schon davor war Reeves mit ihren Interpretationen klassischer Jazzstücke wie "What a Little Moonlight Can Do" oder "Skylark" bekannt. Reeves trat bei der Abschlussfeier der Olympischen Winterspiele in Salt Lake City in 2002 auf. Sie sang auch für die Fernsehserie "Sex and the City".

Mit den Songs von "The Calling" zeigt sich Dianne Reeves von einer bisher unbekannten Seite. Sie interpretiert Jazzklassiker als große Lieder einer vergangenen Ära. Also ein absolutes MUSS für jeden Jazz-Liebhaber. Unser Preisvergleich ergab für Sie: **15,90 EUR** zzgl. Versandkosten bei www.alphamusic.de.

CD einwerfen, Lautstärkeregler nach oben und genießen ...

**Ihre Sabine Groß**

# Ausgabe Februar 2004

## Inhaltsübersicht

# ASKUMA Aktuell






**Ausgabe Nr 2/2004**
**Februar 2004**
**monatlich**

**'Topthema':**
**Schaden - Was nun?**
**Wenn der Kunde von seinem Makler tatkräftige Unterstützung erwartet!**

Probleme mit der **Schadenregulierung?** Hilfe in Sachen **Schadenbegleitung** bietet jetzt ein neues Unternehmen in München. Die Firma hat sich zum Ziel gesetzt, kostengünstig in Schadenfällen technischen Support als auch kompetente Unterstützung zu leisten!

Lesen Sie hier mehr...

**'Vergleich':**
**ASKUMA vergleicht für Sie: Hausratversicherung!**

Fast jeder braucht sie - **die Hausratversicherung**! Bereits 77% der Deutschen sind gegen Verlust und Beschädigung von Hab und Gut versichert. Hier für Sie ein umfangreicher **Vergleich!**

Lesen Sie hier mehr...

**'DV-Tipp Aktuell':**
**Tipps im Umgang mit Viren!**

Von **Viren und Würmern.** Informationen zur 'Schädlingsbekämpfung' und 'Schädlingsvermeidung'. Damit Sie erst gar nicht in Gefahr geraten!

Lesen Sie hier mehr...

**'Rechtsprechung Aktuell':**
**Verschweigt der Versicherungsnehmer parallel laufende Unfallversicherungsverträge, riskiert er seinen Unfallschutz!**

Wehe dem, der es beim Abschluss einer privaten Unfall-Versicherung mit der Wahrheit nicht so genau nimmt und weitere bestehende Unfall-Policen **verschweigt.** Dies kann **fatale Folgen für den Versicherungsschutz** haben!

Lesen Sie hier mehr...

## 'Freizeit':
## Buchtipp zu dem Buch 'Montblanc - Die Eroberung durch die Fotografie'!

Lust auf Berg? Einen Berg der Superlative! Höchster Gipfel der Alpen, stark frequentiert! **Dann ist dieses Buch genau das Richtige für Sie!**

Lesen Sie hier mehr...

**Service**

Hat sich Ihre Adresse geändert?
Oder Ihre Bankverbindung?
Kein Problem!
Hier können Sie Ihre Daten aktualisieren: zum Zugangsmanager

Fragen und Anregungen telefonisch unter 0180 2 275862
oder per E-Mail an newsletter@askuma.de

Impressum

Sie möchten zukünftig den Newsletter von ASKUMA nicht mehr erhalten? Zur Abmeldung

OVERNIGHT POLICE •• •• •• 30 MINUTEN REAKTIONSZEIT
GARANTIE

Herzlichst Ihr

Thomas Wehrum
(Online-Redaktion)

## 'Top-Thema':
## Schaden - Was nun? Wenn der Kunde von seinem Makler tatkräftige Unterstützung erwartet!

Der ADAC könnte noch so sehr über seinen Pannendienst schwärmen, wenn dieser nicht auch in Anspruch genommen würde, sich also in der Praxis bewährt. **So ist das auch mit Versicherungen.** Das beste Produkt würde irgendwann in Vergessenheit geraten, wenn es nicht auch **Leistungsfälle** geben würde.

Nun ist es so, dass derjenige, der das Versicherungsprodukt kompetent vertreibt, sich nicht unbedingt auch im **Schadenfall** auf sicherem Terrain bewegt. Es zählen nicht mehr Prämiensätze und Rabatte, sondern Quadratmeterpreise fürs Trocknen und Tapezieren und und und … Ganz verzwickt wird es, wenn ein Dritter den eigenen Kunden schädigt: die übergelaufene Badewanne in der darüber liegenden Wohnung, der bei Sturm umgestürzte Baum des Nachbarn - nur dumm, dass er auf den Wintergarten Ihres Kunden fiel - usw. Und auch in diesen Fällen erwartet der Geschädigte von seinem Versicherungsmakler tatkräftige Unterstützung.

Oft ist der in Anspruch genommene **Haftpflichtversicherer** nicht sofort startbereit - der **Versicherungsnehmer** von der Forderungsaufstellung des Versicherers überfordert. **Schadenregulierer** vereinbaren Termine mit dem Versicherungsnehmer, der Versicherungsnehmer kann nicht einschätzen, mit wem er es zu tun hat: Welche Funktion, Qualifikation hat der Regulierer eigentlich? Auf wessen Seite steht dieser? Kann etwa ein Versicherungskaufmann einen umfassenden Gebäude- und Hausratschaden kompetent bewerten? Manche vielleicht. Einen Schaden am Fahrzeug von einem Versicherungskaufmann kalkulieren zu lassen, könnte falsche Ergebnisse nach sich ziehen. Qualifizierte Kfz-Sachverständige sollten dies auf jeden Fall übernehmen.

Häufig beauftragen Versicherer **externe Schadenbüros.** Dann hat die Gesellschaft überhaupt keinen Einfluss auf die "Regulierer vor Ort". Vorsicht ist auch geboten, wenn der Regulierer sofort eine schriftliche Entschädigungsvereinbarung treffen will.

Früher oder später will der Versicherer eine Entschädigung leisten. Nur, wer ist in der Lage, die Schadenberechnung zu überprüfen? Ist der Zeitwert richtig ermittelt? Das Erbstück korrekt bewertet?

An dieser Stelle können **Versicherungsberater** helfen. Nicht immer muss gleich ein Rechtsanwalt eingeschaltet werden. Aufpassen muss dagegen der Versicherungsmakler, seine Handlungsfähigkeit ist durch das Rechtsberatungsgesetz eingeschränkt.

**Hilfe bietet auch ein neues Unternehmen in München.**

Die Firma hat sich zum Ziel gesetzt, kostengünstig in Schadenfällen technischen Support als auch kompetente Unterstützung zu leisten. Dies bei:

- der Ermittlung der Schadenhöhe
- der Koordination der Maßnahmen zur Wiederherstellung
- der Suche nach Spezialisten (z.B. zur Schimmelbekämpfung)
- der Überprüfung der Schadenabrechnung des Versicherers

Die Schadenbegleitung wird vor Ort in Bayern und Baden-Württemberg flächendeckend angeboten. In juristischen Problemfällen helfen kompetente Ansprechpartner weiter. Weitere Informationen dazu erhalten Sie unter:

S.E.R.V. GmbH, Postfach 860 648, 81633 München, Tel. 089/69395400, Fax: 089/69395410
Internet: www.serv-gmbh.de, E-Mail: post@serv-gmbH.de

**Ihr ASKUMA-Online-Team**

## 'Vergleich':
## ASKUMA vergleicht für Sie: Hausratversicherung!

**Grundsätzlich gilt:** Jeder der über einen eigenen Hausstand verfügt, sollte auch über eine Hausrat-Versicherung verfügen. Dabei sollte ein Versicherungsvergleich in Punkto Leistungen genauso selbstverständlich sein wie in Punkto Preis.
Unabhängig ob Ihr Kunde eine neue Versicherung abschließen möchte oder die bestehende optimiert werden soll, sollte ein Versicherungs-Check in Hinsicht auf die Dynamik der Branche bestenfalls jährlich erfolgen. Und da diese Versicherung zur gängigsten Art gehört, kann sich dies für beide Partner - Kunde und Vermittler - finanziell lohnen.
In vielen Fällen kann es nämlich bei ähnlichen Bedingungen zu einem Prämienunterschied von mehr als hundert EURO kommen.

Hier noch einmal eine Übersicht der Basis-Leistungen einer Hausratversicherung:

Die Hausratversicherung schützt den gesamten Hausrat. Versichert sind die Gefahren:

- Brand, Blitzschlag, Explosion
- Leitungswasser
- Einbruchdiebstahl, Raub und Vandalismus
- Sturm und Hagel

Dabei schützt bzw. versichert sie den Sachwert von Gegenständen wie z.B. Möbel, Kleidung, Geld, Technische Geräte oder Schmuck. Bei Einbruch und Brand wird bei entsprechender Vorlage der Kaufdokumente vom Risikoträger grundsätzlich der sogenannte Neuwert oder Wiederbeschaffungswert ersetzt. Bei Reparatur werden Reparaturkosten nach einer solchen ersetzt.
Weiterhin sind auch Gegenstände beim Eintritt einer versicherten Gefahr außerhalb der Wohnung wie beispielsweise Handy und Bargeld nach gewaltsamen Diebstahl und Entwenden von Koffern im Urlaubshotel mitversichert. Auch in Haus-Garagen gelagerte Sachen und Markisen, wenn diese nicht von mehreren Wohnungen oder zu gewerblichen Zwecken genutzt werden, sind mitversichert. Dabei gilt meistens eine Höchstentschädigung von 10.000 EUR. Versichert ist bei der Hausratversicherung die im Vertrag bezeichnete Wohnung einschließlich der Räume in Nebengebäuden auf dem gleichen Grundstück. Auch privat genutzte Garagen in der Nähe sind in der Hausratversicherung mitversichert. Aber die versicherten Gegenstände dürfen sich nicht länger als 3 Monate außerhalb des Haushaltes befinden.
Darüber hinaus springt die Hausratversicherung im Falle einer eventuellen Wiederherstellung oder Wiederbeschaffung versicherter Gegenstände und bei anfallenden Schlossänderungen ein, wenn zum Beispiel Wohnungstürschlüssel im Zuge eines Versicherungsfalles abhanden gekommen sind (Schlossänderungskosten). Auch für Transport und Lagerung - meist bis zu einer Dauer von 100 Tagen - des versicherten Hausrats bei unbenutzbarer Wohnung (Transport- und Lagerkosten), für Reparaturen von Gebäude- und Wohnungsbeschädigungen durch Einbruchdiebstahl, Raub oder durch Vandalismus (Reparaturkosten für Gebäudebeschädigungen)kommt die Versicherung auf.
Selbst Güter wie Kanus, Ruder-, Falt- und Schlauchboote einschließlich ihrer Motoren oder Arbeitsgeräte und Einrichtungsgegenstände, die dem Beruf oder dem Gewerbe des Versicherungsnehmers oder einer mit ihm in häuslicher Gemeinschaft lebenden Person dienen, sind im Versicherungsschutz eingeschlossen.
Sollte für die Dauer der Schadensbeseitigung eine Unterbringung in einem Hotel von Nöten sein, so ist auch dies - meist bis zu einer Dauer von 100 Tagen - über die Hausratversicherung gedeckt.
Ob und in welcher Höhe Leistungen erbracht werden, hängt auch besonders von dem spezifischen im Vertrag enthaltenen Bedingungswerk ab.

**Nicht versichert** bei einer Hausratversicherung sind üblicherweise:

- Schäden, die der Versicherungsnehmer vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt hat
- Einbruchdiebstahl- oder Raubschäden durch vorsätzliche Handlung von Hausangestellten oder von Personen, die beim Versicherungsnehmer wohnen
- Schäden, die durch Kriegsereignisse jeder Art, innere Unruhen oder Erdbeben entstanden sind
- Schäden, die durch Kernenergie entstanden sind
- Sengschäden
- Schäden durch Plansch- und Reinigungswasser
- Grundwasser, stehendes oder fließendes Gewässer, Hochwasser oder Witterungsniederschläge oder einen durch diese Ursachen hervorgerufenen Rückstau
- Erdsenkung oder Erdrutsch, es sei denn, Leitungswasser war hierfür die Ursache

- Schwamm
- Sturmflut
- Lawinen oder Schneedruck
- Eindringen von Regen, Hagel, Schnee oder Schmutz durch nicht ordnungsgemäß geschlossene Fenster, Außentüren oder sonstige Öffnungen, es sei denn, diese Öffnungen sind durch Sturm oder Hagel entstanden

Was ist im Schadensfall bei der Hausratversicherung zu tun?
Bei Eintritt eines Versicherungsfalles bei der Hausratversicherung sollte der Versicherungsnehmer in Absprache mit seinem Vermittler Folgendes beachten:

- unverzügliche Meldung des Schadens (innerhalb einer Woche)
- Schäden durch Brand, Explosion, Einbruchdiebstahl, Vandalismus oder Raub sind der zuständigen Polizeidienststelle anzuzeigen
- abhanden gekommene Sparbücher und andere sperrfähige Urkunden gilt es sperren zu lassen sowie für Wertpapiere das Aufgebotsverfahren einzuleiten
- die Hausratversicherung ist bei der Schadensuntersuchung zu unterstützen und ihr auf Verlangen schriftlich Auskunft zu erteilen bzw. sind ihr Belege beizubringen

Weiterhin können gegen eine Mehrprämie, abweichend von dieser Basisabsicherung, beispielsweise auch folgende Schäden individuell mitversichert werden:

- Fahrraddiebstahl und dessen Erhöhung der Entschädigungsgrenze bezogen auf die Versicherungssumme
- Überspannungsschäden durch Blitzschlag und deren Erhöhung um bspw. 5% auf 15% oder mehr
- Glasbruchschäden an Mobiliar- und Gebäudeverglasungen
- Glaskeramikkochflächen (Ceranfelder)
- Wasseraustritt aus Aquarien
- Mitversicherung einer Studentenwohnung
- Mitversicherung einer Golfausrüstung
- Einschluss von einfachem Diebstahl (von Wäscheleine, von Gartenmöbeln, Kinderwägen/Rollstühlen, aus Krankenzimmern, aus Auto etc.)
- Gefriergut (bei Versagen der öffentlichen Stromversorgung)
- Rückreisekosten nach einem versicherten Schaden
- Erhöhung der Wertsachenentschädigung um 5% auf 25% der Versicherungssumme

Ob und in welcher Höhe Leistungen erbracht werden, hängt im Einzelnen von den dem Vertrag zu Grunde liegenden Bedingungen ab. In der Februar-Ausgabe einer Finanztest-Zeitung wurden Hausrat-Tarife verglichen. Dabei wurden verschiedene Wohnorte stellvertretend für verschiedene Risiko-Zonen überprüft. Nachfolgend ein Vergleich von drei Modellwohnungen in drei verschiedenen risikorelevanten Tarifzonen.

**Vergleichen Sie selbst!**

**Versichert wird eine Modellwohnung in drei verschiedenen PLZ-Zonen - stellvertretend für Wohnorte mit unterschiedlichen Risikopotentialen - mit folgenden Leistungs-Parametern:**

**Basisversicherung (-)**:

- 80 Quadratmeter
- Vers.-Summe: 50.000 €
- keine Selbstbeteiligung
- Fahrräder mitversichert mit 1% der VSU oder 500 EUR
- Überspannungsschäden mitversichert bis zu 5% der VSU oder 2.500 EUR
- Wertsachen mitversichert mit 20% der VSU oder 10.000 EUR
- Keine Glasversicherung
- Kein Einschluss von Elementar

- Hotelkosten (Euro pro Tag/Dauer in Tagen)
- Diebstahl aus KFZ
- Diebstahl von Gartenmöbeln
- Diebstahl im Krankenhaus
- Rückreise nach Schaden
- Erhöhung der Entschädigung bei Fahrraddiebstahl
- Erhöhung der Entschädigung bei Überspannung
- Erhöhung der Entschädigung bei Wertsachen

Vergleich fehlt

## 'DV-TIPP Aktuell': Tipps im Umgang mit Viren!

**Achtung - Gefährliche Schädlinge!**

Der aktuell im Umlauf befindliche Computer-Wurm W32.Novarg.A@mm alias MyDoom oder Mimail.R macht eines erneut deutlich: Auch bei E-Mails von vermeintlich bekannten bzw. vertrauenswürdigen Absendern sollten Sie prüfen, ob der Text der Nachricht zum Absender passt und welche Anlagen mit verschickt werden.

Denn W32.Novarg.A@mm benutzt gefälschte E-Mail-Absenderadressen und versendet sich selbst als E-Mail mit schadhaftem Dateianhang. Durch Ausführen des Anhangs wird der Wurm auf dem eigenen Rechner installiert und verbreitet sich von hier aus weiter. Er durchsucht hierzu die Dateien auf dem befallenen Rechner nach E-Mail-Adressen. An diese Adressen verschickt er sich weiter. Um den tatsächlichen Absender zu verschleiern, wird als Absenderadresse auch eine auf dem Rechner gefundene E-Mail-Adresse eingesetzt. Ob Ihre E-Mail-Adresse als Absenderadresse eingesetzt wurde, merken Sie an den automatisch generierten Rückmeldungen. Erhalten Sie diese von Adressen, die Sie selbst nie angeschrieben haben, wurde möglicherweise Ihre Adresse missbraucht. Dann können Sie nur eines machen: Ignorieren und löschen!

**Wie kann ich meinen PC schützen?**

Um den PC vor einem eventuellen Virenbefall zu schützen, wird empfohlen, den Versand und den Empfang von ausführbaren Programmen (Dateiendung .COM, .EXE, .BAT, ...) oder anderer Dateien, die Programmcode enthalten können (Extend .DO*; XL*, PPT, .SCR, VBS...) vorher telefonisch abzustimmen. Dadurch können Sie sichergehen, dass die Datei vom angegebenen Absender geschickt und nicht von einem Schadprogramm verbreitet wird.

**Weitere Tipps im Umgang mit dem Computer?**

- Gewöhnen Sie sich besondere Sorgfalt im Umgang mit E-Mails an:
  - Öffnen Sie nie Dateianhänge von Absendern, die Ihnen unbekannt sind!
  - Vorsicht bei E-Mails, die an Ihr Gewissen appellieren!
  - Vorsicht bei E-Mails, bei denen der Betreff Sie neugierig macht!
  - Vorsicht bei verdächtigen Dateianhängen - siehe oben!
  - Vorsicht auch dann, wenn ein E-Mail von einem Ihnen - vermeintlich - bekannten Absender kommt. Wie Oben beschrieben, könnte der Absender gefälscht sein oder der Rechner Ihres Bekannten ist bereits von einem Virus befallen!
- Installieren Sie einen Virenscanner der sich regelmäßig neue Updates aus dem Internet zieht - sparen Sie nicht am falschen Ende. Der Aufwand, einen verseuchten Rechner 'Neu aufzusetzen', ist nicht zu unterschätzen! Bedenken Sie auch, dass Ihren Kunden dadurch Schaden zugefügt werden kann.
- Unterstützt Ihr E-Mail-Programm Posteingangs-Regeln bzw. /-Filter, dann stellen Sie diese ein, um verdächtige E-Mails unter Quarantäne zu stellen (Bspw.: Verschiebe alle E-Mails mit verdächtigen Anhängen in den Ordner Quarantäne).
- Falls Sie per Firmen-Netzwerk mit dem Internet verbunden sind, fragen Sie Ihren System-Betreuer, ob der E-Mail-Server Posteingangs-Regeln unterstützt und ob diese eingestellt sind. Mit Hilfe solcher Programme ist es möglich, alle mit Viren verseuchten E-Mails abzuwehren. So ganz nebenbei filtern diese Programme auch Spam aus und Ihr Posteingang bleibt sauber!
- Vermeiden Sie die Bekanntgabe - z.B. bei Gewinnspielen, Umfragen usw. - Ihrer "echten" E-Mail-Adresse ! Legen Sie sich eine weitere E-Mail-Adresse bei einem Web-Dienst an, wie z.B. 'www.freemail.de', 'www.gmx.de', 'www.hotmail.com' usw. Diese E-Mail-Adresse können Sie bedenkenlos weitergeben.

**Der Rechner ist bereits von einem Virus befallen - was tun?**

- Falls Sie noch kein Anti-Viren-Programm installiert haben, wäre dies der richtige Zeitpunkt es zu tun. Wichtig! Das Programm sollte sich regelmäßig Updates aus dem Internet ziehen!
- Ist ein Anti-Viren-Programm auf Ihrem Rechner installiert, überprüfen Sie ob die Updates auch wirklich heruntergeladen wurden und ob der Virenscanner auch wirklich korrekt arbeitet!
- Achtung! Einige Viren unterbinden das Herunterladen der Updates bei den Herstellen der Anti-Viren-Software!
- Trennen Sie Ihren Rechner vom Internet. Unter Umständen versendet der Virus von Ihrem Rechner E-Mails, die ebenfalls mit Viren verseucht sind!
- Scannen Sie den gesamten Rechner mit der Anti-Viren-Software.



## 'Rechtsprechung Aktuell':
## Verschweigt der Versicherungsnehmer parallel laufende Unfallversicherungsverträge, riskiert er seinen Unfallschutz!

**Verschweigt ein Versicherungsnehmer beim Abschluss einer privaten Unfall-Versicherung wahrheitswidrig das Bestehen weiterer Unfall-Versicherungsverträge bei anderen Gesellschaften, kann dies im Schadensfall zum Verlust von möglichen Invaliditätsansprüchen führen. Dies entschied das Landgericht Coburg mit Urteil vom 21. Mai 2003 (Az.: 12 O 984/02).**

**Der Sachverhalt**

In einem speziellen Fall hatte ein Versicherungsnehmer bei vier unterschiedlichen Unfallversicherern gleich mehrere Verträge abgeschlossen. Als es bei Gartenarbeiten dann zu so schweren Verletzungen kam, dass dem Geschädigten ein neues Hüftgelenk eingesetzt werden musste und er davon einen Dauerschaden davontrug, meldete der Mann den Unfallschaden einem seiner Versicherer und verlangte die vereinbarten 20.000 EUR für Invalidität. Dabei verneinte er die Frage, ob noch anderweitige Unfallversicherungen bestünden. Bereits bei Abschluss der Versicherung, ein Jahr zuvor, hatte er die Frage wider besseren Wissens mit ‚Nein' beantwortet.

Nach bekannt werden des Sachverhaltes, lehnte der Versicherer jegliche Invaliditätsentschädigung ab. Begründung der Versicherung: Der Versicherungsnehmer habe das Bestehen weiterer Unfallversicherungen arglistig verschwiegen. Somit sei es dem in Anspruch genommenen Versicherer nicht möglich gewesen, für ihn wichtige Informationen einzuholen.

Daraufhin zog der Mann vor Gericht und unterlag.

**Entscheidung des Gerichts**

Das Gericht gab der Einschätzung und der Begründung des Versicherers statt. Auch die Rechtfertigung des Versicherungsnehmers, er habe seiner damaligen Versicherungs-Agentin das Bestehen der übrigen Unfallversicherungen mitgeteilt, sie habe nur vergessen, sie zu melden, konnte das Gericht nicht umstimmen. Es sah nach Vernehmung der Agentin als erwiesen an, dass der Kläger die bestehenden vier weiteren Unfall-Versicherungen bewusst verschwiegen hatte. Die richtige Beantwortung dieser Frage sei aber für den Versicherer wichtig gewesen, hätte sie doch für ihm Anlass sein können, den Abschluss des Vertrages besonders sorgfältig zu prüfen. Weil der Kläger vom Versicherer auch auf die Folgen seiner falschen Angaben hingewiesen worden sei, gehe er leer aus.

**Fazit**

Wehe dem, der es bei der Angabe von parallel laufenden Unfall-Versicherungen mit der Wahrheit nicht so genau nimmt. Somit wird auch eine bestehende Leistungspflicht für den Versicherer, bei dem das Unfallopfer den ersten Vertrag abgeschlossen hat, hinfällig, wenn der Kunde diesem wissentlich weitere bestehende private Unfall-Versicherungen verschweigt.

(LG Coburg, Urt. V. 21.05.2003 Az.: 12 O 984/02)

**Ihr ASKUMA-Online-Team**

## 'Freizeit':
## Buchtipp zu dem Buch 'Montblanc - Die Eroberung durch die Fotografie'!

**Lust auf Berg? Einen Berg der Superlative! Höchster Gipfel der Alpen, stark frequentiert.**
Warum gerade dieser Berg so reizvoll ist, das erfahren Sie in dem im DuMont Verlag, Köln erschienenen Buch "Montblanc".

---

In diesem Buch finden Sie die 58 schönsten Aufnahmen französischer Fotografen, die um die Jahrhundertwende (19. Jahrhundert) aufgenommen wurden. Diese herrlichen Bilder entführen uns zum 'Weißen Berg'. Sie zeigen uns eine Welt, die noch nicht bis zum Exzess vergewaltigt wurde. Sie vermitteln Respekt, ja sogar Ehrfurcht angesichts des monumentalen alpinen Schauspiels. Vor gut 140 Jahren meinte Théophile Gautier, Lyriker und Romanautor, bezüglich des Mont Blanc, hier habe er "die wahre Physiognomie unseres Planeten" gefunden: "Welche Einsamkeit, welche Stille, welche Wüstenei!"

---

Diese Aussage trifft den Kern des Buches, dessen Sog - so meine ich - man sich nur schwer entziehen kann.

*Montblanc - Die Eroberung durch die Fotografie.*
*DuMont Verlag, Köln. ISBN 3-8321-7351-X, EUR 49,90*

**Ihre Susanne Reimertshofer**

# Ausgabe März 2004

## Inhaltsübersicht

# ASKUMA Aktuell

**Ausgabe Nr 3/2004**
**März 2004**
**monatlich**




**'Topthema':**
**Mehr Sicherheit im Back-Office mit WIFO**

Die WIFO GmbH zählt zu den führenden unabhängigen Maklerverbänden in Deutschland und übernimmt für Makler lästige Aufgaben im Back-Office. ASKUMA sprach mit Armin Bajus, Leiter des WIFO Back-Office Sach.

Lesen Sie hier mehr...

**'Rechtsprechung aktuell'**
**Einbruchs-Spuren genügen als Nachweis**

Versicherer dürfen an den Nachweis eines Diebstahls nicht zu hohe Anforderungen stellen.

Lesen Sie hier mehr...



Lesen Sie hier mehr...

**'DV-Tipp Aktuell':**
**Annahme von Cookies steuern?**

Was sind eigentlich Cookies?

Lesen Sie hier mehr...

## 'Freizeit':
## Jazz-Pianist Dave Brubeck in Baden-Baden

Die Jazz-Legende Dave Brubeck feiert mit seinem Quartett am 11. Juli 2004 im Festspielhaus Baden-Baden sein Debüt.

Lesen Sie hier mehr...

**Service**

Hat sich Ihre Adresse geändert?
Oder Ihre Bankverbindung?
Kein Problem!
Hier können Sie Ihre Daten aktualisieren: zum Zugangsmanager

Fragen und Anregungen telefonisch unter 0180 2 275862
oder per E-Mail an newsletter@askuma.de

Impressum

Sie möchten zukünftig den Newsletter von ASKUMA nicht mehr erhalten? Zur Abmeldung

OVERNIGHT POLICE •• •• •• 30 MINUTEN REAKTIONSZEIT
GARANTIE

Herzlichst Ihr

Thomas Wehrum
(Online-Redaktion)

**'Top-Thema':**
**Mehr Sicherheit im Back-Office mit WIFO**

Die WIFO GmbH zählt zu den führenden unabhängigen Maklerverbänden in Deutschland und übernimmt für Makler lästige Aufgaben im Back-Office. ASKUMA sprach mit Armin Bajus, Leiter des WIFO Back-Office Sach.



**ASKUMA: Welche Nutzen bietet WIFO für Makler?**

Armin Bajus:
Die WIFO bietet angeschlossenen Partnern zwei Back-Offices (Sach und LV/KV) mit einer ausgefeilten technischen IT-Lösung. Mit dieser Kombination sparen unsere Partner Zeit und können höhere Erträge erwirtschaften. Zudem gewinnen sie ein hohes Maß an Sicherheit. WIFO ist schließlich ein "alter Hase" im Sachbereich: WIFO entwickelt seit 1987 individuelle Lösungen für das Sachversicherungsgeschäft. Wir haben langjährige Erfahrungen und ein breites Produkt-Portfolio. Wir zielen auf langfristigen Erfolg, nicht auf kurzfristigen Profit. Wir liefern ausschließlich hochwertige Lösungen. Denn nur erfolgreiche Partner machen uns erfolgreich.

**ASKUMA: Geht dabei nicht die Unabhängigkeit der Makler verloren?**

Armin Bajus:
Nein, unsere Partner können ihr Geschäft über die WIFO abwickeln, sie müssen es aber nicht. Wir sind ja keine Ausschließlichkeit. Wir erwarten jedoch von unseren Partnern die Fairness, dass sie unsere Angebote auch über die WIFO eindecken. Wir fördern unsere Partner in ihrer Unabhängigkeit: Wir garantieren Bestandsschutz für alle WIFO-Verträge!

**ASKUMA: Wie viele Partner hat die WIFO?**

Armin Bajus:
Die WIFO hat zurzeit 850 Makler als Verbundpartner und mehr als 50 Versicherungsgesellschaften als Produktpartner. Wir sind durch die rasante Nachfrage stärker gewachsen als geplant. Momentan haben wir fünf Mitarbeiter für das Back-Office Sach und wir werden das Team noch weiter ausbauen.

**ASKUMA: Auf welche Makler konzentriert sich Ihr Geschäft?**

Armin Bajus:
Makler, die im Gewerbebereich tätig sind, profitieren von unserem Know-how im Industrie-, Gewerbe- und Sach-Bereich. Makler, die sich auf Privatsparten konzentriert haben, unterstützen wir als Deckungskonzeptionär in allen Privatprodukten und als Assekurateur in einigen Nebensparten. Wir bieten alle Dienstleistungen, die ein Makler für seine tägliche Arbeit braucht.

**ASKUMA: Was unterscheidet WIFO von anderen Maklerpools?**

Armin Bajus:
Viele Pools bieten in den gewerblichen Sparten oftmals nur standardisierte Produkte. Wir entwickeln individuelle Lösungen, die wir überwiegend selbst quotieren. Damit ersparen wir unseren Partnern langwierige Ausschreibungen. Dies kann nur durch entsprechende Vollmachten seitens der Versicherer gewährt werden. Und diese Vollmachten haben nur wenige Pools!

**ASKUMA: Welche konkreten Vorteile hat ein Makler, der das WIFO Back-Office Sach nutzt?**

Armin Bajus:
Im Bereich der Gewerbeversicherungen bietet die WIFO ihren Partnern maßgeschneiderte Lösungen für den Mittelstand. Der Makler erhält unsere Angebote zeitnah zu seiner Anfrage - ohne langwierige Ausschreibungen. Die Angebote werden von Experten individuell entwickelt. Sie sind preis- und leistungsoptimiert und qualitativ geprüft. Wir übernehmen für unsere Partner die komplette Abwicklung vom Antrag bis zur Provisionsabrechnung und -kontrolle. Und wir garantieren eine Geschäftsabwicklung zu erstklassigen Provisionen!

**ASKUMA: Wie sieht die tägliche Arbeit mit dem WIFO Sach-Back-Office aus?**

Armin Bajus:
Unsere Partner fragen per Telefon, Fax oder über vorgefertigte Formulare per Internet unsere Angebote ab. Zeitnah erhält unser Partner die komplette Ausarbeitung inklusive Deckungsnoten und kommt mit einem Top-Angebot bei seinen Kunden schnell zum Zug. Das Tempo hängt von der Komplexität des Angebots ab: Je größer Risiko und Leistungsumfang, desto mehr Zeit braucht die komplette Ausarbeitung. Wir garantieren kleine Lösungen innerhalb eines Werktags, mittlere innerhalb von zwei Tagen und größere Lösungen bis zu drei Tagen.

**ASKUMA: Wie kommen Ihre Leistungen bei den Maklern an?**

Armin Bajus:
Sehr positiv! Unsere Makler schätzen unser Tempo und unsere bewährten Deckungskonzepte, die bereits langjährig am Markt etabliert sind. Die Makler profitieren auch von unserer langjährigen Zusammenarbeit mit den Versicherern.

**ASKUMA: Woher kommt Ihre Kompetenz, um diese Dienstleistung anzubieten?**

Armin Bajus:
Alle Mitarbeiter im Back-Office Sach verfügen über langjährige Erfahrungen im Sachversicherungsgeschäft und sind Experten mit Spezialwissen. Wir sind seit 17 Jahren in diesem Geschäft tätig und kennen alle Produkte.

**ASKUMA: Welche technologische Unterstützung bietet WIFO seinen Partnern?**

Armin Bajus:
WIFO ist im Extranet-Bereich führend unter den Maklerpools, was auch Umfragen belegen. Im gewerblichen Bereich hat WIFO viele Online-Rechner entwickelt, die es unseren Partnern im geschlossenen Bereich ermöglichen, direkt beim Kunden Berechnungen durchzuführen und sofort online eine Eindeckung vorzunehmen. Im privaten Kundenbereich profitieren die WIFO-Partner durch die am Markt einzigartigen Online-Rechner und die Top-Technologie von ASKUMA/MilesTec. WIFO war an dieser Entwicklung maßgeblich beteiligt.

**ASKUMA: Welche zusätzlichen Leistungen bietet WIFO seinen Partnern?**

Armin Bajus:
Stark genutzt von unseren WIFO-Partnern wird auch unser Back-Office LV/KV. Ein Makler bekommt mit dem Full Service Angebot der WIFO alles, was er am Markt braucht, um schnell, gut und kostengünstig alle Anfragen abwickeln zu können.

**ASKUMA: Welche weiteren Pläne hat die WIFO?**

Armin Bajus:
WIFO will sich auch weiterhin für seine Partner mit einem qualifizierten und komfortablen Full-Service Angebot für den Markt der Zukunft top aufstellen. Wir wollen das Vertrauen, das uns unsere Partner entgegen bringen, immer wieder aufs Neue bestärken und setzen auf Qualität. Deshalb streben wir kein explosionsartiges Wachstum an, sondern wollen weiterhin gesund wachsen.

**ASKUMA: Vielen Dank für das Gespräch, Herr Bajus!**

WIFO GmbH
Verbund unabhängiger Versicherungsmakler
Gewerbering 15
76287 Rheinstetten
Telefon: 07242 - 930-211
Web: www.wifo.com
Mail: bajus@wifo.com

## 'Rechtsprechung aktuell': Einbruchsspuren genügen als Nachweis

Versicherer dürfen an den Nachweis eines Diebstahls nicht zu hohe Anforderungen stellen. Es genügt, wenn das "äußere Bild" eines Diebstahls vorliegt, entschied das Oberlandesgericht (OLG) Koblenz (Az.: 10 U 928/02).

Bei einem Einbruch bedeute dies etwa, dass sich in jedem Fall Einbruchsspuren feststellen lassen müssten. Das Einbruchsopfer hatte die Polizei verständigt und daraufhin den Einbruch und den Schaden dem Versicherer gemeldet.

Klau von Fan-Artikeln in großem Stil: Bei dem Einbruch in eine Lagerhalle waren dem Nutzer Bundesliga-Fanartikel im Gesamtwert von knapp 181.000 Euro gestohlen worden. Der Versicherer war jedoch misstrauisch und meinte, der Diebstahl sei nur vorgetäuscht. Daraufhin verklagte der Unternehmer den Versicherer auf Zahlung von Entschädigung durch die Diebstahl-Versicherung - mit Erfolg. Das OLG entschied: Der Versicherer muss zahlen. Der Versicherer konnte den Einbruch nicht widerlegen. Polizei-Beamte hatten den Richtern bestätigt, am Tatort Einbruchsspuren vorgefunden zu haben. Damit sei es Sache des Versicherers, den behaupteten Einbruch zu widerlegen. Das sei der Assekuranz jedoch nicht gelungen, betonten die Richter.

Damit habe der Kunde Anspruch auf Entschädigung.

**Das Beste zweier Welten - WWK FondsProdukte mit Garantie**

## Das Sicherheitspaket für das Vermögen Ihrer Kunden.

Ihre Kunden wünschen sich Sicherheit - bei der Altersvorsorge, für ihre Angehörigen, für ihr Geld -, aber auch attraktive Aussichten für ihr Vermögen!

Darum bietet die WWK vier innovative FondsProdukte mit Garantie an, mit denen Sie Ihren Kunden die Chance auf ein ausgewogenes Verhältnis von Ertrag und Sicherheit der eingezahlten Sparbeiträge sichern:

- WWK FondsRente liquid für maximale Flexibilität.
- WWK FondsRente maxx für ein Maximum an Rendite.
- WWK FondsRente kids für die Absicherung der Kinder.
- WWK FondsPolice für die Altersvorsorge mit Hinterbliebenenschutz.

Die Produkte basieren auf dem innovativen Konzept des DWS FlexPension, das eine für Garantiefonds überdurchschnittlich hohe Aktienquote aufweist und dadurch Ihre Kunden auch überdurchschnittlich hoch an der positiven Aktienmarktentwicklung beteiligt.

Die renommierte Kapitalanlagegesellschaft der Deutschen Bank, DWS Investment S.A., die bereits zum neunten Mal in Folge den Standard & Poor's Fund Award (Beste Fondsgesellschaft) gewonnen hat, liefert das Fondskonzept. Anfänglich beträgt der Aktienanteil rund 100% und wird während der Laufzeit Schritt für Schritt in Renten- und Geldmarktanlagen umgeschichtet.

## Wie funktioniert der Garantiefonds DWS Flex Pension?

Beim Garantiefondskonzept DWS FlexPension wird am ersten Börsentag im Monat das aktuelle Kursniveau notiert. Ist der Kurswert an einem Stichtag höher, so steigt auch die gewährte Garantie. Fällt der Kurswert dagegen, so bleibt der bisherige Garantiewert erhalten. Hält ein Kunde seine Anteile bis zum Ende der Laufzeit, sind alle bis zum Stichtag erzielten Kursgewinne garantiert.

Mit anderen Worten: Der Kurswert am Stichtag legt über die gesamte Laufzeit hinweg einen garantierten Mindestwert fest. Dieser kann von Monat zu Monat immer weiter steigen oder auch konstant bleiben. Einmal zum monatlichen Stichtag erreicht, ist dieser Höchstwert für alle Anteile des Garantiefonds bis zum Ablauf des Garantiefonds verbindlich - auch wenn die Kurse wieder fallen sollten!

Selbstverständlich hat der Kunde jederzeit die Möglichkeit, den Fonds zum Rücknahmepreis zu wechseln. Von dieser Flexibilität sollte jedoch nur im Notfall Gebrauch gemacht werden, da in diesem Fall die Garantieansprüche aus dem DWS FlexPension erlöschen.

## Die perfekte Basis für die Altersvorsorge Ihrer Kunden.

Jeder Kunde hat eigene Bedürfnisse. Darum stellt die WWK vier Fondsprodukte zur Auswahl, die auf dem Garantiefonds DWS FlexPension basieren: die FondsRente liquid, maxx und kids sowie die FondsPolice, eine fondsorientierte Lebensversicherung.

## WWK FondsRente liquid - mit optimaler Liquidität in der Ansparphase

Die WWK FondsRente liquid zeichnet sich durch Flexibilität und hohe Verfügbarkeit aus. Ein Hinterbliebenenschutz in Höhe von 60% der Beitragssumme (12facher Monatsbeitrag x Beitragszahlungsdauer) nach einer Wartezeit von drei Jahren ist ebenfalls dabei. Und dies ohne Gesundheitsprüfung bis zu 50.000 EUR Beitragssumme.
Mehr über WWK FondsRente liquid

## WWK FondsRente maxx - die Rente mit optimaler Rendite.

Kunden, die eher Wert auf Kapitalmaximierung legen, sind mit der WWK FondsRente maxx gut beraten. Diese kombiniert eine attraktive Rendite mit lebenslanger Absicherung, ganz ohne Gesundheitsprüfung. Schon ab Vertragsbeginn wird für ein Rentenkapital von je 10.000 EUR eine lebenslange Rente in festgelegter Mindesthöhe garantiert! Natürlich kann der Kunde sich das Rentenkapital auch auszahlen lassen, um sich lang ersehnte Wünsche zu erfüllen.

Mehr über WWK FondsRente maxx

## WWK FondsRente kids - die große Altersvorsorge für die Kleinen.

Liegt das Augenmerk auf der finanziellen Absicherung der eigenen Kinder, so ist die FondsRente kids die ideale Wahl. Schon ab einem Beitrag von 35 EUR monatlich kann man die WWK FondsRente kids für sein Kind abschließen. Diese wird zum 65. Lebensjahr des Kindes - oder auch früher - fällig. Wenn der Nachwuchs später selbst Geld verdient, kann dieser den Vertrag übernehmen. Je früher ein Kunde sich für die FondsRente kids entscheidet, desto kürzer braucht das Kind später zu zahlen, da die Beitragszahlungsdauer auf 35 Jahre beschränkt ist.

Mehr über WWK FondsRente kids

## WWK FondsPolice - die Altersvorsorge mit Hinterbliebenenabsicherung.

Möchte ein Kunde seine eigene gesetzliche Altersvorsorge ergänzen und diese mit der Absicherung der Hinterbliebenen kombinieren, so ist die WWK FondsPolice die geeignete Wahl. Diese kombiniert die Vorteile einer soliden Lebensversicherung mit der Sicherheit des Garantiefonds DWS FlexPension und kann somit als moderne Geldanlage dienen. Sie sichert im Todesfall vor Vertragsablauf die Versorgung der Hinterbliebenen.

Mehr über WWK FondsPolice

Lassen Sie Ihre Kunden vom Besten aus zwei Welten profitieren: Absicherung für die Zukunft und attraktive Renditechancen! Mehr Informationen über die WWK FondsProdukte mit Garantie und die weiteren Leistungen der WWK finden Sie unter www.wwk.de.

## 'DV-TIPP Aktuell':
## Annahme von Cookies steuern!

Immer wieder werden wir gefragt, warum der Zugang zum geschlossenen Bereich nur durch die Annahme von Cookies möglich ist.

**Was sind eigentlich Cookies?**

Eine der Hauptaufgaben von Cookies besteht darin, die Benutzerfreundlichkeit zu erhöhen und dem Benutzer damit Zeit zu sparen. Ein Cookie hat den Zweck, den Web-Server darüber zu informieren, dass Sie eine bestimmte Webseite erneut aufgesucht haben.

Wenn Sie beispielsweise Webseiten persönlich anpassen oder sich für Produkte oder Dienstleistungen registrieren, hilft ein Cookie dem Server der Webseite, sich an Ihre speziellen Daten zu erinnern. Dies kann nützlich sein, um den Prozess der Registrierung Ihrer persönlichen Daten, wie Rechnungsadressen, Lieferadressen etc. zu vereinfachen. Wenn Sie dieselbe Website erneut besuchen, können bereits von Ihnen bereitgestellte Informationen abgerufen werden, so dass Sie die zuvor ausgewählten Website-Funktionen einfach wieder verwenden können.

**Wichtig:** Cookies können nicht verwendet werden, um Code (Programme) auszuführen oder Viren in einen Computer einzuschleusen.

Natürlich können Sie die Annahme von Cookies im Internet-Explorer deaktivieren. Dies hat leider zur Folge, dass Sie sich auch beim ASKUMA-Marktplatz nicht mehr anmelden können. ASKUMA speichert ein sogenanntes Sitzungs-Cookie auf Ihrem PC, damit der Web- Server weiß, dass Sie zurzeit im geschlossenen Bereich angemeldet sind.

Natürlich hat auch die Annahme von Cookies eine Negativseite. Es gibt Unternehmen, die alle von Ihnen besuchten Websites per Cookie speichern. Diese Cookies werden von diesen Unternehmen ausgelesen und dazu verwandt, ein Profil über Sie zu erstellen. Es ist also möglich, mit Hilfe von Cookies eine Arte "Rasterfahndung" durchzuführen. Damit können Interessen, Vorlieben und andere private Dinge eruiert werden. Die Absender der Cookies werten diese Daten für Spamming oder andere zwielichtige Dinge aus. Es macht also Sinn, nur Cookies von vertrauenswürdigen Anbietern anzunehmen.

Um die positiven Eigenschaften der Cookies zu nutzen und die "bösen Jungs" auszusperren, wird nachfolgend erklärt, wie man die Annahme von Cookies im Internet- Explorer benutzerdefiniert einstellt.

Wichtig: Wir beziehen uns auf den Internet-Explorer 6.0.
**Wie kann ich erkennen, welche Produktversion ich einsetze?**
Klicken Sie hierzu unter "Extras" den Menüpunkt "Info" an.




Der Internet-Explorer ist von Haus aus so eingestellt, dass alle Cookies angenommen werden. Das ist natürlich nicht im Sinne des Erfinders und sollte schleunigst geändert werden.
Klicken Sie unter "Extras/Internetoptionen" das Register "Datenschutz" an.
Falls noch keine Einstellungen vorgenommen worden sind, sehen die Einstellungen wie folgt aus:




Klicken Sie jetzt auf den Button "Erweitert" und nehmen die Einstellungen wie nachfolgend beschrieben vor:



Mit dieser Einstellung haben Sie das Folgende eingestellt:

- Cookies von Erstanbietern werden nur mit Ihrem Einverständnis gespeichert
- Sitzungs-Cookies (z.B. von ASKUMA) werden immer gespeichert
- Cookies von Drittanbietern werden nicht gespeichert

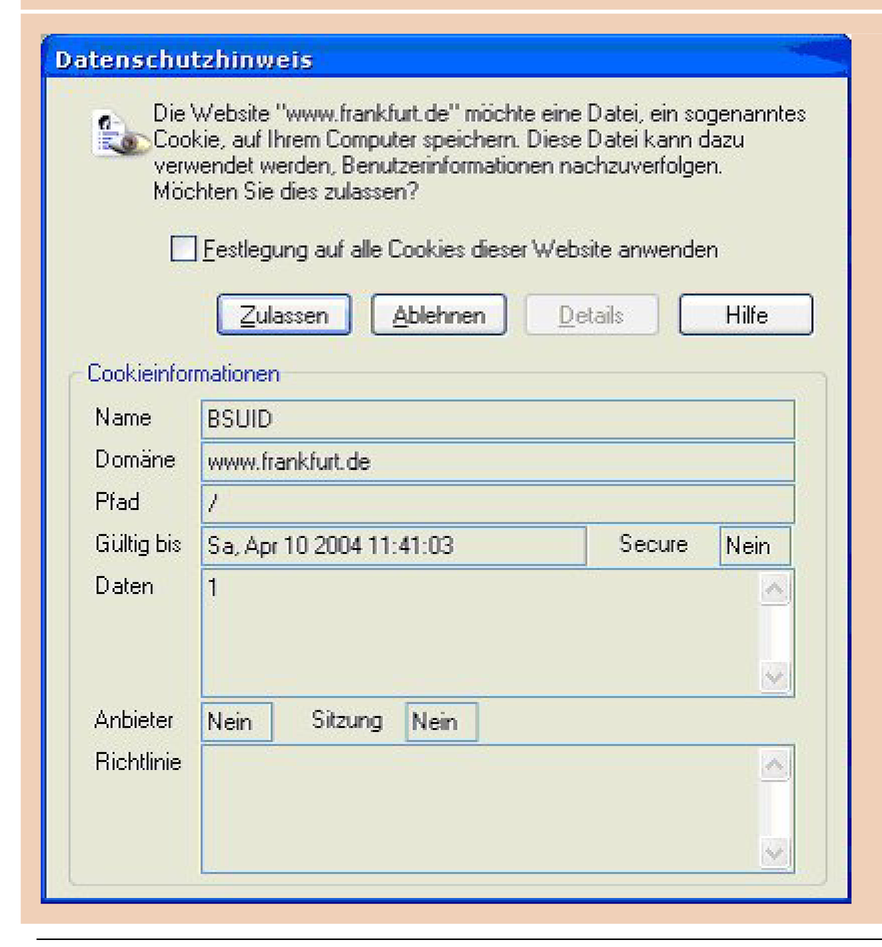
**Was sind Erstanbieter und was sind Drittanbieter?**
Erstanbieter-Cookies sind Cookies, die mit der Hostdomäne verbunden sind. Drittanbieter-Cookies sind Cookies von anderen Domänen. Beispielsweise: Sie besuchen www.Beispiel1.com, indem Sie die Webadresse in die Adressleiste eingeben. Auf dieser Seite befinden sich Banneranzeigen von Muster.Beispiel1.com, www.Beispiel2.com und www.Beispiel1.net. Wenn alle diese Sites Cookies übertragen, gelten die Cookies von www.Beispiel1.com und Muster.Beispiel1.com als Erstanbieter-Cookies, während die Cookies von www.Beispiel2.com und www.Beispiel1.net als Drittanbieter-Cookies gelten.

**Hinweis:** Wenn Sie www.Beispiel1.com über eine sichere Verbindung mittels Secure Hypertext Transfer Protocol (HTTPS) besuchen, gelten Inhalte der Seite, die nicht HTTPS verwenden, als Drittanbieter-Inhalte. Wenn Sie auf eine Site zugreifen, die Cookies über ein Frameset oder Portal auf einer anderen Site verwendet, gelten diese Cookies als Drittanbieter-Inhalte.

Wenn Sie eine Website besuchen, die ein Cookie auf Ihrem PC abspeichern will, wird der folgende Dialog angezeigt:




Sie selbst können nun entscheiden, ob das Cookie gespeichert wird.
Klicken Sie auf "Details", um zu einer Detailansicht dieses Formulars zu gelangen.



In der Detailansicht können Sie alle Daten sehen, die das Cookie auf Ihrem PC speichern möchte. Weiterhin erkennen Sie die Gültigkeit des Cookies und ob es sich um ein Sitzungs-Cookie handelt. Mit Hilfe der benutzerdefinierten Einstellungen können Sie selbst entscheiden, wer auf Ihrem Rechner Cookies abspeichert. Weitergehende Informationen entnehmen Sie bitte dem Knowledge-Base Artikel auf den Seiten Microsoft Deutschland.

**Ihr ASKUMA-Online-Team**

## 'Freizeit':
## Jazz-Pianist Dave Brubeck in Baden-Baden

Die Jazz-Legende Dave Brubeck feiert mit seinem Quartett am **11. Juli 2004 im Festspielhaus Baden-Baden** sein Debüt.

Am 06.12.1920 in Kalifornien geboren, erhält Dave Brubeck früh klassischen Musikunterricht. Bereits mit 13 startet er seine Jazz-Karriere in lokalen Bands. Es folgen die Leitung einer Militärkapelle im zweiten Weltkrieg, das Studium der Komposition bei Darius Milhaud bis es 1951 auf Überzeugungskraft des Altsaxophonisten Paul Desmond zur Gründung eines Quartetts kommt. Der unterkühlte Saxophonton Desmonds und der trocken-unorthodoxe Klavierstil Brubecks erreichen bald Kultstatus. 1967 verlässt Desmond das Quartett - sein Nachfolger wird Gerry Mulligan. Seit Anfang der 70er Jahre spielt Brubeck häufig mit seinen Söhnen und tourt mit ihnen durch die Welt.

In Baden-Baden wird er begleitet von Bobby Militello (Altsax), Michael Moore (Bass) und Randy Jones (Drums).

Seine ideenreichen und eigenwilligen Improvisationen, die Lust am Spiel mit klassischen Vorbildern, die Erschließung unsymmetrischer Metren für den Jazz haben ihm längst einen Platz im Jazz-Olymp gesichert.

Versäumen Sie nicht dieses Ereignis. Informationen zu Kartenbestellung, Saalplan und Preise finden Sie hier...

Termin und Zeit passen nicht? So erleben Sie **Dave Brubeck am 01.11.2004 im Großen Festspielhaus in Salzburg**. Sie möchten online Tickets buchen? Klicken Sie hier...

Einen unvergleichlichen Jazzgenuss wünscht Ihnen

Ihre Aloysia Britz

# Ausgabe April 2004

## Inhaltsübersicht

# ASKUMA Aktuell




**Ausgabe Nr 4/2004**
**April 2004**
**monatlich**

**'Topthema':**
**ASKUMA - Geschäftsprozessoptimiert durch MilesTec!**

ASKUMA sprach mit dem Vorstand der MilesTec AG, Herrn Oliver Reinking!

Lesen Sie hier mehr...

**'Vergleich':**
**ASKUMA vergleicht für Sie: Rechtsschutz!**

Aktuelle Rechtsschutz-Tarife in der Bewertung!

Lesen Sie hier mehr...

**'College':**
**Umsatzsteuerpflicht auf Bestandspflegeprovisionen?**

Bestandspflegeprovisionen (BP)- umsatzsteuerpflichtig?

Lesen Sie hier mehr...

**'DV-Tipp Aktuell':**
**Aktuelle Informationen zur Schädlingsbekämpfung im Internet!**

Krieg der Viren!

Lesen Sie hier mehr...

## 'Rechtsprechung Aktuell': Abgefahrene Reifen - Über Mindestprofil und Schadenersatz!

Wer durch abgefahrene Reifen einen Unfall verursacht, kann trotz Kasko-Versicherung auf den Kosten für die Reparatur seines Fahrzeugs sitzen bleiben, entschied das Landgericht Itzehoe in einem Urteil von 2003 (Az. 3 O 153/00)!

Lesen Sie hier mehr...

**Service**

Hat sich Ihre Adresse geändert?
Oder Ihre Bankverbindung?
Kein Problem!
Hier können Sie Ihre Daten aktualisieren: zum Zugangsmanager

Fragen und Anregungen telefonisch unter 0180 2 275862
oder per E-Mail an newsletter@askuma.de

Impressum

Sie möchten zukünftig den Newsletter von ASKUMA nicht mehr erhalten? Zur Abmeldung

Herzlichst Ihr

Thomas Wehrum
(Online-Redaktion

## 'Top-Thema'
## ASKUMA - Geschäftsprozessoptimiert durch MilesTec!

"Der Mensch besitzt nichts Wertvolleres als seine Zeit." (Ludwig van Beethoven)

Zeit ist die einzige Dimension, in der wir uns nicht frei bewegen können - gerade das macht sie für uns so wertvoll. Den Nerv der Zeit auf den Punkt zu treffen, aktuelle Tendenzen und Strömungen - gesellschaftliche wie wirtschaftliche - zu erspüren, das ist eine Kunst, die nur wenige beherrschen.

**ASKUMA: Herr Reinking, Sie haben zusammen mit ASKUMA Geschäftsprozesse in der Versicherungswirtschaft neu definiert. Das Ergebnis ist unter anderem ein brandneues Internetprodukt für deutsche Versicherungsmakler?**

Oliver Reinking:
Ja, ab Mai gibt es in Deutschland das erste voll internetgestützte Agenturverwaltungssystem für Versicherungsmakler.

**ASKUMA: Was genau bedeutet das und was ist das Ziel der Software?**

Oliver Reinking:
Doppelarbeiten müssen vermieden, Freiräume für Vermittler neu geschaffen werden. Es kann doch eigentlich nicht angehen, dass wir in unserer Branche zweimal Daten zu ein und denselben Vorgängen speichern. Der Vermittler als auch das Versicherungsunternehmen speichern firmenrelevante Daten in zwei verschiedenen Datenbanken, versuchen anschließend nach Änderungen in sogenannten Replikationen (gegenseitige Aktualisierung von Datenbanksystemen) den Gleichstand wieder herzustellen. Wir haben ein System geschaffen, das die Daten an einem Ort zentral speichert, den autorisierten Beteiligten über Kompetenzen Zugang gewährt, die Doppelarbeiten damit abschafft.

**ASKUMA: Was sind die Auswirkungen davon?**

Oliver Reinking:
Ein Beispiel: Wendet sich der Versicherungsnehmer an die Versicherungsgesellschaft direkt, beispielsweise weil er umgezogen ist, führt dies beim Versicherer zur Auslösung des Geschäftsprozesses (in Hausrat): Neutariffierung, Erstellen einer Nachtragspolice an den VN.

Der Versicherungsmakler weiß davon lange nichts. Erst die Kopie der Nachtragspolice im Posteingang setzt den Makler in gleichen Kenntnisstand. Überprüfen kann er die Police nicht, da er die Originalinformation vom VN nicht einsehen kann.

Er wird die Police daher als hoffentlich korrekt einstufen, dann ablegen, sich aber gleich die Frage stellen - wo?

Benutzt Versicherungsmakler 1 bereits Dokumentenmanagementsysteme, scannt er die Nachtragspolice. Versicherungsmakler 2 ohne Dokumentensysteme wählt die Ablage Leitzordner. Die Frage nach der Maklerhaftung möchte ich an dieser Stelle nicht thematisieren.

**ASKUMA: Herr Reinking, wie soll das anders gehen?**

Oliver Reinking:
Moderne Versicherungsverwaltungsdatenbanken liegen im Internet und nicht auf einem Versicherungs-Großrechner. Sie besitzen ein internetgestütztes Postsystem. Der Versicherer informiert den Makler per Vertragspost, dass sein VN umgezogen ist, scannt den Schriftwechsel des VN (Umzug am, nach, neue qm-Zahl), lädt die Dateien ins Internet, worauf der Vermittler die Möglichkeit hat, auf das gescannte und upgeloadete Dokument im Internet zugreifen zu können. Zeitnaher gleicher Informationsstand für alle Beteiligten! Erst in diesem Moment hat der Versicherungsmakler die Gelegenheit, den Umzug seines Kunden auch bei anderen Versicherungsgesellschaften zu melden, dort bestehende Policen gleichfalls mit der neuen VN-Adresse zu aktualisieren.

**ASKUMA: Dies ist wohl Zukunftsmusik?**

Oliver Reinking:
Mitnichten, das von MilesTec entwickelte und installierte Datenbanksystem ASKUMA BUSINESS OFFICE ist seit 3 Jahren im Einsatz und kennt genau diese Funktionen. Das Postsystem und das Zurverfügungstellen von Dokumenten im Internet ermöglicht den jeweiligen autorisierten Beteiligten im Internet den Direkt-Zugriff. Fragen können somit direkt beantwortet, Änderungen in kürzester Zeit dokumentiert werden.

**ASKUMA: Was muss ein Vermittler tun, um in den Genuss dieses Systems zu kommen?**

Oliver Reinking:
Zunächst einmal möchte ich betonen, dass wir aktuell keine Lizenzen an Vermittler und Versicherer verkaufen. Dies ist später angedacht. Gleichwohl kann sich ein Vermittler bei ASKUMA jederzeit registrieren lassen und ASKUMA BUSINESS OFFICE aktiv nutzen.

**ASKUMA: Muss der Vermittler dann auch die von ASKUMA angebotenen und verwalteten Tarife nehmen?**

Oliver Reinking:
Nein, das Agenturverwaltungssystem ist für die Verwaltung jeglicher Versicherungsverträge vorbereitet. Nicht über ASKUMA eingedeckte Policen werden gescannt und ins System hochgeladen. Ein kurzer Eintrag zum Vertragsdatensatz, Versicherungsstammblatt ausfüllen, dann kann bereits über Mail mit Versicherungsgesellschaften kommuniziert werden. Bei Freischaltung von digitalen Kundenordnern kann der Makler im Internet sogar ohne Mail direkt mit seinem Kunden kommunizieren. Melden sich Versicherungsgesellschaften im System an, kann zukünftig über das interne Postsystem kommuniziert werden, das gefährliche Medium Mail (Viren!!) entfällt.

**ASKUMA: Welche Kosten entstehen dem Vermittler?**

Oliver Reinking:
Auch hier werden neue Wege beschritten. Beim Erwerb herkömmlicher Softwarelizenzen zahlen Sie einen einmaligen Kaufpreis. Je nach Vertragsgestaltung werden zukünftig für Programmaktualisierungen Wartungspauschalen oder Update-Gebühren verlangt. Ab einer bestimmten Kaufpreissumme muss die Software in der Buchhaltung über Jahre abgeschrieben werden. Dies ist ein kostspieliger buchhalterischer Akt. ASKUMA BUSINESS OFFICE wird gegen eine monatliche Gebühr gemietet. Das bedeutet: Kein Eintrag in der Anlagenbuchhaltung und jährliche Abschreibung, sondern Buchung unter laufenden Kosten - eine erhebliche Vereinfachung und Kostenersparnis.

Erwähnen sollte man auch: Bereits der ersten monatlichen Gebühr stehen erhebliche Einsparpotenziale gegenüber. Denken Sie nur an:

- Entfall Kosten für Datenaktualisierungen
- Entfall der aufwendigen Installationen von CDs
- Damit Entfall der Prüfung "Verträgt sich die neue Datenbank mit anderen Installationen auf meinem System?"
- Höhere Verfügbarkeit, damit Erreichbarkeit, damit geringere Kosten
- Entfall Wartungs- und Pflegepauschalen
- Entfall Update des Systems bei Einführung neuer Betriebssysteme
- Entfall aufwendige Sicherheitsmechanismen gegen Virenbefall zum Schutz der Datenbank

**ASKUMA: Wenn wir Sie richtig verstehen, wird das Programm nicht auf CD ausgeliefert und muss damit nicht einmalig installiert werden?**

Oliver Reinking:
Aber nein, da es sich um ein Internet-Softwareprogramm handelt, wird es von MilesTec auf Internet-Servern gespeichert. Der Installations- und Pflegeaufwand für den Nutzer fällt komplett weg. Stundenlange Installationsroutinen, Aufspielen auf die eigene Festplatte/ den Netzwerkserver kostet zu viel Zeit und damit Geld. Auch über die Sicherungsverfahren muss ich mir keine Gedanken mehr machen. Die Sicherung übernimmt der Service-Internet-Provider.

**ASKUMA: Was, wenn der Vermittler die Vereinbarung kündigt, das Programm nicht mehr nutzen möchte. Erhält er seinen Datenbestand?**

Oliver Reinking:
In diesem Fall werden die Kunden- und Bestandsdaten dem Vermittler in einem gängigen Daten-Format zur Verfügung gestellt. Einer Weiterverwendung steht dann nichts entgegen.

**ASKUMA: Herzlichen Dank für das Gespräch.**

**'Vergleich':**
**ASKUMA vergleicht für Sie Rechtsschutz-Versicherung!**

**Rechtsschutz-Versicherer im Vergleich! ASKUMA-Tarif - ein Highlight von vielen - Schutz bei angedrohtem Jobverlust!**

**Tarifmerkmale**

- Familientarif für Nichtselbständige
- Ab 200.000 EUR Deckung
- Vertragslaufzeit 1 Jahr
- Leistungen gemäß Bedingungen
- Stand: April 2004

**Was wir vergleichen:**

1. **Erfolgsprüfung:**
   Der Rechtsschutz-Versicherer kann eine Kostenübernahme verweigern. Zuvor wird jedoch die Erfolgsaussicht überprüft. Sollten hierbei Differenzen entstehen, muss der Anwalt in einer begründeten Stellungnahme die Erfolgsaussichten darlegen. Bei manchen Versicherern wird für diese Prüfung ein Schiedsgutachter der Rechtsanwaltskammer herangezogen, wenn ein Erfolg vor Gericht unwahrscheinlich erscheint:
   - **Schiedsverfahren**
   - **Stichentscheid** – Hier kann der Anwalt des VN die Erfolgsaussichten begründen (dieses Verfahren ist aus Kundensicht wesentlich vorteilhafter).
2. **Definition der Schadensursache:**
   Gibt Auskunft darüber, ob bei Streitbeginn bereits Versicherungsschutz bestand. Dabei können vom Risikoträger zwei zeitliche Betrachtungsweisen angewandt werden:
   - **Schadenereignis** - Für den VN in der Regel *kundenfreundlicher*, da der konkrete Zeitpunkt des Schadens zur Grundlage der Regulierung verwendet wird. Liegt dieser in der Vertragslaufzeit, besteht Versicherungsschutz.
   - **Urereignis** - Das auslösende Ereignis des Schadens liegt häufig vor Vertragsbeginn, somit keine Gewährung von Versicherungsschutz.
     **Beispiel:** Verkehrsunfall durch Platzen eines Reifens. **Urereignis** ist Produktionsdatum des Reifens. **Schadenereignis** ist der Tag des Unfalles.
3. **Schutz bei angedrohtem Jobverlust:**
   Bietet beispielsweise ein Arbeitgeber dem Mitarbeiter einen Aufhebungsvertrag an, besteht bei einer Vielzahl von Rechtsschutz-Versicherern kein Versicherungsschutz. Sie begründen dies mit der Tatsache, dass der Vorgang keinen Rechtsverstoß darstelle.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Concordia / RS Zusatz / 250.000 | 234 | Stichentscheid | Schadenereignis | 500 EURO** |
| Rechtsschutz Union / RS Grundp. / unbegrenzt | 241 | Stichentscheid*** | Schadenereignis | ja |
| Karlsruher / RS / 300.000 | 242 | Stichentscheid | Urereignis | nein |
| Neue Rechtsschutz / RS / unbegrenzt | 242 | Stichentscheid*** | Schadenereignis | nein |
| Arag / RS / 300.000 | 248 | Schiedsverfahren | Schadenereignis | nein |
| Advocard / RS / 300.000 | 260 | Stichentscheid | Urereignis | nein |
| Roland / RS Kompakt / 300.000 | 265 | Stichentscheid | Schadenereignis | nein |
| Allianz / RS / 250.000 | 293 | Stichentscheid | Urereignis | nein |
| Örag / RS / 250.000 | 330 | Stichentscheid | Urereignis | nein |
| Roland / RS Kompakt Plus / unbegrenzt **** | 418 | Stichentscheid*** | Schadenereignis | nein |

° Mit Beitrag für Automobilclub *SB 100 EUR, kein SB bereits nach 2 schadenfreien Jahren ** Bei Vorliegen einer Aufhebungsvereinbarung *** Stichentscheid - Anfechtung durch Schiedsspruch möglich **** Inkl. Wohnungs- und Gebäuderechtsschutz

Die vielfältigen **Highlights** des ASKUMA-Tarifs der Rechtsschutz Union können Sie hier noch einmal einsehen. Einfach im Tarif-Rechner der Rechtsschutz Union auf der rechten Seite den Link 'Produkt-Highlights' anklicken!

**Ihr ASKUMA Online Team**

## 'College': Bestandspflegeprovisionen (BP)- umsatzsteuerpflichtig?

**Kommt sie oder kommt sie nicht, die Umsatzsteuerpflicht auf BP?
Eine der spannenden Fragen, die neben der neuen EU-Richtlinie für Vermittler und der VVG-Novelle die Branche beschäftigt.**

Die Erträge aus der Vermittlung von Versicherungen ist umsatzsteuerfrei. Jedoch lassen mehrere Gerichtsurteile der letzten Zeit aufhorchen. Es sieht so aus, als sollte die Umsatzsteuerbefreiung auch im Namen der Finanzbehörden mit höchstrichterlicher Schützenhilfe in Frage gestellt werden.

Bis dato zahlen Einfirmenvertreter und Mehrfachgeneralagenten keine Umsatzsteuer auf die Abschlussprovision. Auch die BP, die in der Regel vertraglich gesondert ausgewiesen wird, wurde ab dem zweiten Versicherungsjahr als nachträgliche Vermittlungsleistung steuerlich frei gestellt (nach § 4 Nr. 8 UStG). Die Differenzierung in Abschluss- und Bestandspflegeprovision hat auch den Zweck, bei Verkauf des Bestandes oder Aufgabe der Vermittler-Tätigkeit den dann fälligen Ausgleichsanspruch festzustellen. Erst kürzlich wurde die Klage eines Versicherungs-Vermittlers, Ausgleichsansprüche auch für Verwaltungsprovisionen durchzusetzen, durch den BGH abgelehnt. Einige meinen nun unter Verweis auf das vom Richtergremium Dargelegte, eine Ausweitung der Umsatzsteuerpflicht auch auf BP herleiten zu können. Dies können gewichtige Argumente für den Fiskus werden. Es stellt sich für Ausschließlichkeitsvertreter sofort die Frage, ob der eigene Status in Bezug auf neue Besteuerungstatbestände ein nicht erhöhtes Berufsrisiko im Vergleich zum Versicherungsmakler darstellt. Die Frage muss jeder Versicherungsvertreter neu stellen.

Spannend könnte auch die Frage werden, ob zukünftig Versicherungsmakler auf BP in Leben und Kranken Umsatzsteuer entrichten müssen. Folgt man dem BGH, könnte die Begründung folgendermaßen aussehen: Wenn das Provisionssystem zwischen Abschluss und Folgeprovision eine klare vertraglich fixierte Trennung zieht und sich diese beiden Beträge in der Höhe deutlich unterscheiden, handelt es sich um rein verwaltungstechnische Provisionen, die umsatzsteuerpflichtig (derzeit 16%) seien.

**Ihr ASKUMA-Online-Team**

## 'DV-TIPP Aktuell': Aktuelle Informationen zur Schädlingsbekämpfung im Internet!

**Microsoft warnt erneut vor Schädlingen!**

Microsoft stellte kürzlich seinen Kunden und Geschäftspartnern zum Thema "neuerliche Angriffe von Viren und Würmern" in seinem MSN-Hotmail-Informations-Dienst folgende Infos zu: "Computerviren gibt es schon seit Jahrzehnten. Doch erst in den letzten Jahren haben das Internet, Breitbandverbindungen und Millionen unterschiedlicher Computer sich zu einem globalen Netzwerk entwickelt, in dem Computerviren und Würmer sich in Minutenschnelle über die ganze Welt ausbreiten können. Kriminelle Hacker setzen immer raffiniertere Methoden ein. Sie entwickeln und verbreiten digitale Epidemien wie 'Slammer', 'Blaster', 'Sobig' und 'Mydoom', die sich praktisch im Handumdrehen vermehren. Dadurch wird das Potenzial einer Technologie gefährdet, die eigentlich die Produktivität von Unternehmen optimieren soll."

Die Benutzer stehen nun vor der Aufgabe, vorbeugende Maßnahmen zu ergreifen, die IT-Industrie vor der Herausforderung, neue Lösungen zu entwickeln.
Hierzu passt die Aussage von Frank Felzmann, Virenexperte des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik in Bonn: "Noch nie hatten wir so viele Viren mit einem hohen Verbreitungsgrad wie im Monat März 2004. In immer neuen Varianten verstopfen die Schädlinge 'MyDoom', 'Netsky' und 'Bagle' derzeit die digitalen Postfächer und infizieren Würmer unzählige Computer".

**Krieg der Viren!**

Inzwischen werden Sachverhalte bekannt, die dem normalen Anwender im Verborgenen bleiben und nur noch ein Kopfschütteln veranlassen. So teilt ein niederländischer Virenspezialist mit, dass unter Virenprogrammierern ein regelrechter Krieg ausgebrochen ist. Im Januar 2004 wurde ein Wurm Namens 'Netsky' in Umlauf gebracht, der Sicherheitslücken in den Microsoft-Systemen ausnutzt. Erstmals war dieser Wurm in der Lage, vorgefundene Viren von rivalisierenden Programmschreibern mit Namen 'Bagle' und 'Mydoom' vollständig zu neutralisieren. Daraufhin machten plötzlich wiederum modifizierte Würmer dieser Sorte Jagd auf 'Netsky', mit der Folge, dass immer neue gefährlichere Varianten in Umlauf gebracht wurden. Der Krieg schaukelte sich derart hoch, dass erstmals auch Verschlüsselungsalgorithmen benutzt wurden, die die Viren unsichtbar machten. Jede neue Virenvariation von 'Netsky' und 'Bagle' suchte eine andere Schwachstelle in schlecht abgesicherten Computern.

Microsoft hat daraufhin eine Vielzahl von Sicherheitsflicken (Patches) für die Anwender umgehend zur Verfügung gestellt. Nur wer diese Windows-Update-Funktion einspielt, ist besser geschützt.

**Aktuelle Schutzhinweise!**

**Aus gegebenem Anlass hier noch einmal wichtige Präventivmaßnahmen zur Schädlingsbekämpfung:**

- Schalten Sie die automatische Vorschaufunktion des E-Mail-Programms Outlook **ab.**
- Ganz wichtig: Installieren Sie immer die von den Herstellern angebotenen **aktuellen Patches**.
- Beachten Sie: Die neue Generation der Schädlinge verbreitet sich als trojanisches Pferd **ohne Dateianhang.**
- Gehen Sie **noch vorsichtiger** mit Mails von unbekannten E-Mail-Absendern um.
- Vorsicht auch dann, wenn ein E-Mail von einem Ihnen - vermeintlich - bekannten Absender kommt. Der Absender könnte **gefälscht** sein oder der Rechner Ihres Bekannten ist bereits von einem Virus befallen!
- Falls Ihr E-Mail-Programm Posteingangs-Regeln bzw. /-Filter unterstützt, stellen Sie diese in Absprache mit Ihrem Fachmann oder Netzwerkadministrator ein: z.B. verschiebe alle E-Mails mit **verdächtigen Anhängen** in einen speziellen Ordner.
- Installieren Sie neueste Anti-Viren Programme namhafter Hersteller.
- **Wichtig:** Das Programm sollte **regelmäßig Updates** aus dem Internet ziehen. Eine **automatische Benachrichtigung** nach Einstellung sollte unbedingt erfolgen.

Weitere Sicherheitshinweise können Sie in unserem Newsletter-Artikel 'Tipps im Umgang mit Viren' - 'ASKUMA Aktuell' Ausgabe Februar einsehen.

**Ihr ASKUMA-Online-Team**

## 'Rechtsprechung Aktuell':
## Abgefahrene Reifen - Über Mindestprofil und Schadenersatz!

**Wer durch abgefahrene Reifen einen Unfall verursacht, kann trotz Kasko-Versicherung auf den Kosten für die Reparatur seines Fahrzeugs sitzen bleiben, entschied das Landgericht Itzehoe in einem Urteil von 2003 (Az. 3 O 153/00).**

**Der Sachverhalt**

In einem spezifischen Fall war ein Autofahrer mit Breitreifen beim Fahrstreifenwechsel mit Tempo 120 ins Schleudern geraten und hatte an seinem Fahrzeug Totalschaden verursacht. Zum Unfallzeitpunkt war die Strasse regennass und teilweise glatt. Daraufhin weigerte sich die Vollkasko-Versicherung zu zahlen, da die Reifen des Autos zwar noch die zulässige Mindestprofiltiefe von 1,6 mm aufwiesen, aber doch bis an die Grenze weitgehend abgefahren waren. Das Richtergremium folgte dem Vortrag des Versicherungsunternehmens, lehnte Ersatzleistungen aus der bestehenden Kaskoversicherung ab.

**Fazit**

Versicherungsgesellschaften müssen demzufolge keinen Schadenersatz leisten, wenn man bei schlechter Witterung mit einer Profiltiefe von unter 3,5 mm fährt. Die Richter beurteilten das Vergehen als "grobe Fahrlässigkeit" seitens des Versicherungsnehmers. (Quelle: Landgericht Itzehoe, AZ: 3 O 153/00)

**Ihr ASKUMA-Online-Team**